



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

TAMIREZ FERNANDES MOURA DA FONSECA

**RELAÇÃO ENTRE A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O BEM-
ESTAR PSICOLÓGICO: um estudo em uma instituição
privada de ensino de Brasília**

Brasília – DF

2016

TAMIREZ FERNANDES MOURA DA FONSECA

**RELAÇÃO ENTRE A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O BEM-
ESTAR PSICOLÓGICO: um estudo em uma instituição
privada de ensino de Brasília**

Monografia apresentada ao
Departamento de Administração como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Doutor, Rodrigo
Rezende Ferreira.

Brasília – DF

2016

Fonseca, Tamires Fernandes Moura.

Relação da Inteligência Emocional com o Bem-Estar Psicológico: um estudo em uma instituição privada de ensino de Brasília / Tamires Fernandes Moura da Fonseca. – Brasília, 2016.

97 f. : il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração, 2016.

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Rezende Ferreira, Departamento de Administração.

1. Inteligência Emocional. 2. Bem-Estar Psicológico. I. Título.

TAMIRES FERNANDES MOURA DA FONSECA

**RELAÇÃO ENTRE A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O BEM-
ESTAR PSICOLÓGICO: um estudo em uma instituição
privada de ensino de Brasília**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de
Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da
aluna

Tamires Fernandes Moura da Fonseca

Doutor, Rodrigo Rezende Ferreira
Professor-Orientador

Professor-Examinador

Professor-Examinador

Brasília, 21 de junho de 2016.

Aos meus pais, por todos os ensinamentos, dedicação e amor imensurável que me permitiram chegar até aqui e ser quem sou hoje.

Ao meu irmão, que eu tanto admiro, por toda a amizade e amor incondicional de sempre.

Ao meu grande e eterno amor, por dividir a vida comigo e por me permitir viver este nosso infinito amor.

À minha família, por todo o carinho e presença na minha vida.

Às minhas amigas, pelo companheirismo de todos estes anos.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela graça da vida e pelas pessoas maravilhosas que Ele colocou ao meu lado.

Ao meu pai, por ter facilitado o meu contato com a instituição campo de pesquisa e possibilitado que o estudo se realizasse.

À minha mãe, pela cuidadosa revisão e pelos valiosos conselhos que auxiliaram a realização da pesquisa.

Ao meu irmão, pelas preciosas sugestões que contribuíram para o trabalho.

Ao meu amor, por todo o carinho e apoio durante a realização do estudo.

Ao professor Rodrigo Ferreira, pelas orientações e por todo cuidado e atenção essenciais à realização da pesquisa.

À instituição de ensino campo de pesquisa, por ter permitido que o estudo se realizasse e por toda a solicitude durante seu desenvolvimento.

Às minhas amigas, que me acompanharam durante esses quatro anos e trouxeram leveza aos dias mais cansativos.

“Faça o melhor que puder. Seja o melhor que puder.
O resultado virá na mesma proporção de seu
esforço.”

Mahatma Gandhi

RESUMO

Essa pesquisa teve o objetivo de analisar a possível relação entre as percepções de Inteligência Emocional e de Bem-Estar Psicológico de professores e funcionários do setor administrativo de uma instituição de ensino particular de Brasília. No atual contexto de elevada competitividade intra e extra organizacional e constantes mudanças no mundo do trabalho, a compreensão e o gerenciamento das emoções humanas no trabalho, para se alcançar o desejado equilíbrio entre bem-estar e produtividade, assumem grande importância. A população alvo da pesquisa totalizou 72 funcionários. Tratou-se de uma pesquisa de campo quantitativa, exploratória e correlacional, que fez uso de dados primários. Foi realizada uma coleta estruturada de dados, por meio da aplicação de questionários do tipo *survey*. As duas escalas utilizadas foram o Questionário de Autopercepção de Inteligência Emocional e a Escala de Bem-Estar Psicológico. Para análise dos dados, foram utilizadas estatísticas descritivas e também inferenciais não paramétricas (Rho de Spearman). Os resultados sugerem que os constructos unifatoriais Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico não apresentaram relações significativas entre si. Contudo, alguns de seus fatores se relacionaram de maneira significativa, de baixa a moderada. Os principais resultados apontam correlações significativas entre o fator Regulação Emocional, de Inteligência Emocional, e os fatores Domínio do Meio ($Rho = 0,436$) e Aceitação de Si ($Rho = 0,422$), ambos de Bem-Estar Psicológico. Descobriram-se também relações significativas entre o fator Facilitação Emocional do Pensamento, de Inteligência Emocional, e o constructo unifatorial Bem-Estar Psicológico ($Rho = -0,411$). Como implicações da pesquisa, pode-se dizer que, como alguns dos fatores de Inteligência Emocional se relacionaram de maneira significativa com fatores de Bem-Estar Psicológico, a organização que foi campo de pesquisa poderia investir esforços no sentido de promover a Inteligência Emocional de seus trabalhadores, pois é considerável a possibilidade de que a percepção de bem-estar também seja positivamente impactada. Assim, os trabalhadores tendem a se sentir melhor em seu ambiente de trabalho e, conseqüentemente, a apresentar melhores resultados. Além disso, os resultados da pesquisa também contribuem para o melhor entendimento da relação entre os dois constructos unifatoriais, que ainda é um tema pouco estudado, fornecendo insumos para o desenvolvimento de futuras pesquisas na área.

Palavras-chave: Inteligência Emocional. Bem-Estar Psicológico.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Quantidade de funcionários da organização por área:	31
Tabela 2 – Quantidade de funcionários do setor administrativo por área:	32
Tabela 3 – Perfil da amostra por sexo, escolaridade, estado civil e cargo:	33
Tabela 4 – Perfil da amostra por idade:	33
Tabela 5 – Resultados descritivos de Inteligência Emocional por fator:	40
Tabela 6 – Resultados descritivos de Bem-Estar Psicológico por fator:	45
Tabela 7 – Resultados descritivos por item:	78

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
1.1	Formulação do Problema	13
1.2	Objetivo Geral	13
1.3	Objetivos Específicos	13
1.4	Justificativa	14
2	REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1	Inteligência	15
2.2	Emoção	18
2.3	Inteligência Emocional	22
2.4	Bem-Estar Psicológico	25
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	28
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa	28
3.2	Caracterização da organização, setor ou área	29
3.3	População e amostra	31
3.4	Caracterização dos instrumentos de pesquisa	34
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados	37
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	39
4.1	Resultados Descritivos	39
4.2	Resultados Inferenciais	51
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	57
	REFERÊNCIAS	60
	APÊNDICES	70
	Apêndice A – Questionário de Autopercepção de Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico	70
	Apêndice B – Resultados descritivos por item	78
	ANEXOS	82
	Anexo A – Questionário de Autopercepção de Inteligência Emocional	82
	Anexo B – Escala de Bem-Estar Psicológico	85

1 INTRODUÇÃO

No cenário de alta globalização, elevada competitividade e constantes mudanças, no qual se vive atualmente, as pessoas muitas vezes acabam negligenciando o seu bem-estar. Nesse contexto, a importância da habilidade de compreender e administrar emoções, para se alcançar o tão almejado estado de bem-estar, torna-se central e fonte de diversos estudos. De acordo com Mayer e Salovey (1997), a habilidade de gerenciar emoções pode auxiliar os indivíduos a cultivarem afetos positivos, preservar os indivíduos de serem subjugados por afetos negativos e ajudá-los a superar o estresse, dentro ou fora do trabalho. Os aspectos referentes à gestão de pessoas no trabalho vêm ganhando imensa visibilidade, tanto no contexto acadêmico quanto nas organizações e na sociedade como um todo, devido à influência notável do comportamento dos indivíduos sobre o seu desempenho no trabalho e, conseqüentemente, sobre a produtividade das organizações nas quais estão inseridos. Os estudos na área de comportamento organizacional têm trazido comprovações empíricas sobre as relações preditivas existentes entre variáveis psicológicas e desempenho no trabalho (COELHO JUNIOR; BORGES-ANDRADE, 2011). Segundo Oliveira (2011, p.1), “O maior desafio da gestão contemporânea é administrar pessoas para alcançar os objetivos empresariais refletindo na maximização de lucro para a organização.”.

Segundo Almeida e Souza (2011), a Inteligência Emocional constitui um dos mais recentes desafios a ser enfrentado pela gestão contemporânea dos ambientes de trabalho, visto que tem efeito direto sobre a vida das pessoas e, conseqüentemente, sobre os resultados alcançados por elas no contexto das organizações de trabalho. Percebe-se que a Inteligência Emocional trata de um constructo de extrema relevância para a gestão contemporânea, levando em consideração seus efeitos sobre o bem-estar dos indivíduos e sua conseqüente influência sobre as organizações.

Segundo Mayer, DiPaolo e Salovey (1990, p.189), Inteligência Emocional pode ser definida como “[...] a habilidade para controlar os sentimentos e emoções em si mesmo e nos demais, discriminar entre elas e usar essa informação para guiar as ações e os pensamentos.”. A habilidade de perceber, entender e administrar as próprias emoções é fundamental para que os indivíduos obtenham sucesso tanto em

âmbito pessoal quanto profissional e, assim, vivenciem o estado de bem-estar. De acordo com Weisinger (2001), pesquisas comprovam que, quando os indivíduos não buscam ter controle emocional, eles acabam tendo prejuízos em seus resultados, o que gera, com o tempo, diversas sensações relacionadas ao mal-estar. Esse fenômeno, que ocorre em nível individual, gera, como algumas de suas principais consequências, no nível organizacional, a queda de produtividade e a piora de indicadores relacionados à saúde do trabalhador.

Por outro lado, o domínio da Inteligência Emocional pode trazer melhorias para o cotidiano das pessoas e para as suas relações interpessoais, na medida em que proporciona melhor gestão das emoções, permitindo que o sujeito tenha clareza e segurança no modo de lidar com as situações de trabalho, o que contribui para a promoção do bem-estar. Conforme elucida Pedreira (1997), o emprego adequado da Inteligência Emocional pode trazer mudanças significativas para a vida das pessoas, amenizando sensações de mal-estar.

De acordo com Almeida e Souza (2011), a Inteligência Emocional permite que o indivíduo saiba lidar da melhor forma com suas emoções e usá-las em benefício próprio, além de contribuir também para a obtenção de melhorias em suas relações sociais e profissionais, colaborando para a promoção do bem-estar e para o alcance de maior produtividade no ambiente de trabalho. Segundo Gramigna (2007), no atual contexto de alta globalização e crescente competitividade, é necessário que o foco das organizações seja em resultados e, para alcançá-los com excelência, é fundamental o investimento em pessoas, visto que o bom desempenho das organizações está diretamente relacionado às habilidades e aos conhecimentos das pessoas que as compõem. A importância do espaço ocupado pelas pessoas nas organizações vem crescendo e, portanto, é fundamental que se sintam bem, tanto emocionalmente quanto fisicamente, para desenvolverem um trabalho em equipe de qualidade, cultivando boas relações e, assim, atingirem resultados de excelência para as organizações nas quais se encontram.

Segundo Almeida e Souza (2011), aliar Inteligência Emocional e bem-estar, tendo como ponto de chegada não apenas a melhoria da saúde do indivíduo, mas também da produtividade organizacional, é um dos desafios a serem enfrentados pelas organizações, que devem estar sempre atentas ao bem-estar de seus funcionários, uma vez que a saúde desses indivíduos está diretamente ligada ao desempenho da organização. O bem-estar está relacionado a um conjunto de

percepções e atitudes do indivíduo, de natureza emocional, que estão associados aos graus de satisfação, prazer e felicidade, provenientes da experiência pela qual o indivíduo passou em função do que o contexto lhe apresenta (DIENER, 2000; DIENER; SUH, 2001; DIENER; OISHI; LUCAS, 2003). As doenças relacionadas ao contexto de trabalho e o mal-estar no trabalho geram redução da produtividade e da capacidade de trabalho dos funcionários, prejudicando diretamente as organizações nas quais esses indivíduos estão empregados (ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO, 2013). Portanto, o bem-estar dos funcionários influencia diretamente o alcance de bons resultados pela organização, além de contribuir para a maior produtividade de seus funcionários.

Mesmo diante de sua importância, pode-se dizer que os estudos sobre a relação da Inteligência Emocional com o bem-estar ainda são relativamente escassos. Apesar de diversos estudos acerca de Inteligência Emocional, como os dos autores Salovey e Mayer (1990), Goleman (1996) e Hedlund e Sternberg (2002), e de bem-estar, como os dos autores Ryff e Keyes (1995), Diener (2000), Ryan e Deci (2001) e Albuquerque e Tróccoli (2004), são poucos aqueles que, como Queros e Neri (2005), se dedicaram a estudar a possível relação existente entre esses dois constructos, tanto no âmbito nacional quanto no internacional. Sendo assim, diante do contexto ora problematizado, a presente pesquisa abordou, empiricamente, a possível relação da Inteligência Emocional com o Bem-Estar Psicológico de professores e funcionários do setor administrativo de uma instituição privada de ensino de Brasília, com o intuito de trazer contribuições tanto em âmbito acadêmico quanto para as organizações e para a sociedade, que estão, cada vez mais, demandando esse tipo de conhecimento.

Para isso, o texto que vem a seguir está estruturado da seguinte forma: este primeiro capítulo destinado à introdução, contendo a formulação do problema de pesquisa, o objetivo geral, os objetivos específicos e as justificativas da pesquisa; um capítulo, o segundo, destinado ao referencial teórico, contendo as bases teóricas para a análise do problema de pesquisa proposto; em seguida, um terceiro capítulo destinado aos métodos e técnicas de pesquisa, contendo o tipo e a descrição geral da pesquisa, a caracterização da organização objeto de estudo, os participantes do estudo, os instrumentos de pesquisa e os procedimentos de coleta e de análise de dados; um capítulo destinado aos resultados e à discussão, contendo os resultados

descritivos e inferenciais obtidos na pesquisa; e um último capítulo destinado às conclusões e às recomendações, contendo as conclusões finais da pesquisa.

1.1 Formulação do Problema

Tendo por base os contextos teórico e empírico até aqui descritos, o problema da presente pesquisa é: Há relação empírica entre as percepções de Inteligência Emocional e de Bem-Estar Psicológico de trabalhadores de uma amostra de interesse? Certamente, a pesquisa está estruturada de modo a não responder apenas se há ou não relação entre as variáveis, mas também discutir as consequências dos achados para a sociedade, para a instituição e para a academia.

1.2 Objetivo Geral

O objetivo geral da presente pesquisa consiste em analisar se há ou não relação entre as percepções de Inteligência Emocional e de Bem-Estar Psicológico de professores e funcionários do setor administrativo de uma instituição de ensino particular de Brasília.

1.3 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos dessa pesquisa são:

- Descrever as percepções de Inteligência Emocional da amostra de interesse.
- Descrever as percepções de Bem-Estar Psicológico da amostra de interesse.
- Analisar empiricamente e discutir as possíveis relações entre Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico.

1.4 Justificativa

Com os resultados obtidos com a pesquisa realizada, foi possível trazer contribuições sociais, uma vez que, compreendendo a possível relação existente entre Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico, tanto as pessoas em geral quanto os funcionários que prestam serviços para a sociedade poderão investir em suas habilidades de Inteligência Emocional visando alcançar o tão almejado estado de bem-estar. No caso dos funcionários que prestam serviços sociais, ao se sentirem bem em seu ambiente de trabalho, poderão prestar serviços de maior qualidade à sociedade e apresentar melhores resultados às organizações nas quais trabalham. Por isso, a presente pesquisa se justifica socialmente.

Além disso, os resultados da pesquisa também trouxeram contribuições institucionais para a organização estudada, uma vez que se trata de um estudo que analisa a relação entre as percepções de Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico de professores e funcionários do setor administrativo dessa instituição. Por isso, trouxe resultados que poderão ser aplicados para a necessidade de se investir nas habilidades de Inteligência Emocional desses funcionários para que eles possam alcançar o estado de bem-estar e, assim, sentindo-se melhor em seu ambiente de trabalho, apresentar resultados ainda melhores para a organização estudada. Desse ponto de vista, a pesquisa se justifica institucionalmente.

Por último, o estudo proposto nessa pesquisa também trouxe contribuições acadêmicas, uma vez que proporcionou melhor entendimento da possível relação existente entre as percepções de Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico, contribuindo para a formação de conhecimento na área de Gestão de Pessoas e também para o suprimento de uma carência existente acerca do tema. Apesar de muitos autores terem se dedicado ao estudo da Inteligência Emocional e do Bem-Estar Psicológico separadamente, são poucos os que, como Queroz e Neri (2005), se dedicaram ao estudo da possível relação existente entre esses dois constructos. Por fim, assim, a pesquisa se justifica academicamente.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esse capítulo apresenta os principais referenciais teóricos utilizados nesse estudo, que permitem uma melhor compreensão do problema em questão, a partir da exposição de definições de Inteligência, Emoção, Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico. Esses conceitos constituem a base teórica para a análise do problema proposto e proporcionam melhor entendimento do contexto no qual se situa a presente pesquisa.

2.1 Inteligência

O interesse pela inteligência humana começou a ser potencializado a partir do século XIX, principalmente com a proposição da existência de uma capacidade humana geral e superior por Francis Galton e Herbert Spencer. Galton considerava a inteligência como sendo o resultado da transferência genética de habilidades sensoriais e perceptivas (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009).

No ano de 1905, Alfred Binet e Théophile Simon deram origem à escala Binet-Simon, que foi o primeiro teste considerado adequado para medir a inteligência, contendo itens que tratavam do entendimento da linguagem e da capacidade de raciocinar de maneiras verbal e não verbal (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009). Esse teste se assemelha em quatro aspectos aos testes utilizados atualmente: tinha o objetivo de mensurar funções mentais complexas; os itens eram dispostos em função da sua dificuldade; o teste não exigia que fossem empregados equipamentos especiais de laboratório para que pudesse ser aplicado e os itens remetiam a diversas capacidades (BRODY, 2000). Em 1939, David Wechsler, também buscando mensurar a inteligência humana, desenvolveu a Escala Wechsler-Bellevue (Escala W-B), que serviu de base para as atuais Escala Wechsler de Inteligência para Crianças (WISC) e Escala Wechsler de Inteligência para Adultos (WAIS) (NASCIMENTO; FIGUEIREDO, 2002).

Quanto à definição de inteligência, percebe-se que existem basicamente duas correntes teóricas: a primeira trata a inteligência como uma capacidade geral

de entender e raciocinar; a segunda refere-se à inteligência como um conjunto de diferentes capacidades mentais que não dependem diretamente umas das outras (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009). Binet e Wechsler são exemplos de autores que compõem essa primeira corrente teórica. Assim como esses autores, em 1904, Charles Spearman anunciou a Teoria Bifatorial da Inteligência, que defendia que o desempenho nas medidas de inteligência estaria sempre ligado a dois tipos de fatores: o fator de inteligência geral (fator g), que representava o nível de inteligência geral da pessoa, e outros fatores específicos (fatores s), que representavam as habilidades singulares demandadas por cada teste (AIKEN, 2000; MCGREW; FLANAGAN, 1998; THORNDIKE, 1997; SCHELINI, 2006).

Dados trazidos pela literatura internacional demonstram que a inteligência geral possui relações significativas com o desempenho no trabalho (BARRETT; DEPINET, 1991; KUNCEL; HEZLETT; ONES, 2004; WILHELM; ENGLE, 2005). A inteligência geral, ao contribuir para o desempenho de cada funcionário em seu ambiente de trabalho, fazendo com que esses apresentem melhores resultados, contribui também para o bom desempenho organizacional.

Em oposição à inteligência geral de Spearman, e compondo a segunda corrente teórica, em 1938, Thurstone afirmou que a inteligência era formada por diversas capacidades básicas e desenvolveu o Teste de Capacidades Mentais Básicas, tendo como referência sete fatores: velocidade perceptiva, compreensão verbal, fluência verbal, memória, raciocínio, visualização espacial e aptidão numérica (BUTCHER, 1968/1974). De maneira semelhante, Guilford definiu a inteligência como um conjunto sistemático de habilidades para o processamento, por diversas maneiras, de distintos tipos de informação (GUILFORD, 1980), sendo composta por 150 fatores (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009).

Muito importante também para a substituição da concepção de que a inteligência seria unidimensional pela concepção de que essa seria multidimensional é a Teoria das Inteligências Múltiplas, apresentada por Gardner. Segundo esse autor, “As múltiplas faculdades humanas são independentes em graus significativos.” (GARDNER, 1995, p.29) e seriam compostas pelas inteligências linguística, corporal-sinestésica, lógico-matemática, espacial, musical, intrapessoal e interpessoal, sendo as duas últimas de naturezas predominantemente social e emocional.

Segundo Gardner (2000, p.47), inteligência pode ser entendida como “[...] um potencial biopsicológico para processar informações que pode ser ativado num cenário cultural para solucionar problemas ou criar produtos que sejam valorizados numa cultura.”. Portanto, os profissionais, ao desenvolverem suas inteligências múltiplas, podem contribuir para o melhor desempenho das organizações nas quais trabalham, por meio do desenvolvimento de produtos que gerem valor à sociedade e lucro à organização na qual trabalham, tornando-a mais competitiva, ou ainda por meio da solução de problemas que leve ao alcance dos objetivos estratégicos organizacionais.

Segundo Neisser et al. (1996), os indivíduos se diferenciam com base em sua habilidade de compreensão, adaptação, aprendizagem, raciocínio e resolução de problemas. Contudo, mesmo que essas diferenças existam, elas geralmente não são consistentes, uma vez que o desempenho intelectual do indivíduo varia de acordo com o contexto no qual ele está inserido. Levando isso em consideração, diversos autores mais recentes (CAMPIONE; BROWN; FERRARA, 1982; GARDNER, 1995; MAYER; SALOVEY, 1997) adotaram a concepção de que existem diversas inteligências e que essas formam sistemas de habilidades.

De acordo com Neisser et al. (1996), os diferentes conceitos de inteligência visam esclarecer esse fenômeno complexo, alvo de tantos estudos e análises. Entretanto, apesar de, em muitas áreas, esse conceito já ter se tornado bastante claro, não há um único conceito universal, que tenha conseguido explicar todos os questionamentos existentes quanto ao tema. Mas, segundo os autores, “A investigação científica raramente começa com definições totalmente acordadas, embora possa eventualmente levar a elas.” (NEISSER et al., 1996, p.1). Por outro lado, Sternberg e Salter (1982) defenderam a ideia de que o conceito de inteligência não se altera, o que seria modificado seriam os eventos mentais e comportamentais que dão origem à definição formal de inteligência.

De acordo com Sternberg (1997), um dos aspectos fundamentais concernentes à inteligência é a habilidade de pensar de maneira abstrata. Seguindo esse pensamento, Mayer et al. (2001) afirmaram que esse tipo de pensamento só poderia acontecer por meio da entrada de algum tipo de informação no sistema, sendo que essa informação poderia ser, por exemplo, de natureza verbal, espacial, social ou emocional.

Thorndike, em 1920, trouxe o conceito de inteligência social, sendo um dos primeiros a expandir o conceito de inteligência, possibilitando que esse ultrapassasse os limites de capacidades meramente intelectuais. A primeira definição de inteligência social trazida pelo autor fazia referência à habilidade de entender e se relacionar de maneira sábia com as pessoas (CARNEIRO; ZIVIANE, 1998). Mais tarde, o autor trouxe a definição de que inteligência social corresponderia à habilidade de perceber e compreender os estados emocionais de si mesmo e dos outros e de tomar atitudes eficazes a partir dessas informações. Ou seja, a inteligência social, de acordo com Thorndike, trata da capacidade de perceber informações provenientes do âmbito social e usá-las como base para a elaboração de estratégias comportamentais eficazes para alcançar objetivos sociais (SIQUEIRA et al., 1999).

A inteligência é caracterizada pelo seu valor adaptativo, uma vez que a maior parte dela está relacionada à resolução de diversos problemas presentes nos inúmeros contextos sociais (STERNBERG; SALTER, 1982) e, além disso, a essência das pessoas é social, sendo que a falta das habilidades sociais pode ser extremamente prejudicial para o êxito da adaptação social (STERNBERG, 1997). Percebe-se a relevância das habilidades sociais para a adaptação social e para a conduta inteligente. É pertinente apresentar também qual a importância desempenhada pelas emoções nesse mesmo contexto.

2.2 Emoção

De acordo com Verden-Zöller e Maturana (2004), para entender a história dos seres humanos, é fundamental observar a história das emoções. De acordo com Camargo (2006), a emoção é o fundamento da atividade humana, uma vez que é a partir da emoção que o ser humano se comunica pela primeira vez, além de ser fundamental para o seu desenvolvimento e para as relações sociais que o indivíduo desenvolve durante sua vida. As emoções constituem um dos fatores psicológicos de maior relevância, visto que, além de marcarem momentos importantes nas vidas das pessoas, ainda influenciam a maneira como elas agem nesses momentos (FORTES D'ANDREA, 1996). As emoções podem também influenciar

significativamente o bem-estar, a saúde, as interações sociais das pessoas e a habilidade de solucionar problemas (SMITH; LAZARUS, 1990).

De acordo com Rafaelli e Worline (2001), a emoção constitui grande parte do trabalho que é desenvolvido nos ambientes organizacionais cotidianamente. A emoção é, portanto, de fundamental importância para o bom desempenho do funcionário e para que este gere bons resultados para a organização na qual trabalha, uma vez que compõe parte significativa dos resultados entregues pelos trabalhadores. Segundo Kida et al. (2001), “Pesquisas sobre comportamento reconheceram as reações, baseadas em emoções, como um componente fundamental para o sucesso organizacional.”. Percebe-se novamente a importância das emoções e da habilidade de entendê-las e de saber lidar com elas para o alcance de um bom desempenho organizacional.

O primeiro autor a propor que a experiência emocional fundamenta-se nas alterações fisiológicas que acontecem no organismo e que as emoções são justamente a percepção dessas modificações foi William James, em 1884 (COFER, 1972/1980). Damásio (1994/1996) define a emoção como modificações orgânicas de níveis neural e químico, sendo essas alterações ocasionadas pela presença de estímulos internos ou externos, os quais estão associados a ideias e pensamentos, que variam de acordo com o contexto sociocultural no qual a pessoa está inserida.

Conforme Damásio (2000), as emoções são adaptações particulares que compõem a maneira segundo a qual os indivíduos controlam sua sobrevivência. Por outro lado, de acordo com Goleman (2001), a emoção está relacionada a um sentimento e seus diversos pensamentos, condições mentais e físicas e a um conjunto de propensões para a ação.

É difícil tratar de emoção sem mencionar a razão, uma vez que esses dois conceitos historicamente sempre estiveram relacionados. Durante muito tempo, acreditava-se que as pessoas eram seres puramente racionais, na época em que a emoção era entendida como um empecilho à razão (RODRIGUES, 2013). Contudo, a emoção é na realidade uma aliada à razão, trazendo equilíbrio para o processo de tomada de decisões (FERNÁNDEZ PÉREZ; CHIESA GHIO, 2003). De acordo com Damásio (2004), a razão é um aspecto específico da habilidade mental do ser humano e é a característica responsável pela diferenciação entre os seres humanos e os outros animais. Como afirmam Tomaz e Giugliano (1997), com o passar do tempo e o avanço das pesquisas científicas acerca da emoção, esta passou a ser

reconhecida como componente imprescindível à racionalidade. Os autores ainda afirmam que a memória e a emoção trabalham conjuntamente na experiência individual de cada pessoa, sempre relacionadas ao contexto no qual o indivíduo está inserido, para modelar o comportamento do mesmo. Damásio (2000) define emoção como conduta exteriorizada, fruto de uma determinada causa, em certo contexto.

De acordo com Damásio (2004), as emoções, que são provocadas por estímulos e reveladas externamente, podem ser categorizadas em: emoções de fundo, que são emoções responsáveis por guiar o temperamento do indivíduo; emoções primárias, que são as emoções mais básicas, que surgem na fase inicial da vida do indivíduo como resposta a estímulos e emoções sociais, que são aquelas que surgem a partir das relações sociais e culturais vivenciadas pelo indivíduo ao longo de sua vida. Maxime (2005) propõe um outro tipo de classificação para as emoções. Segundo o autor, essas podem ser classificadas em: emoções fundamentais, que são as emoções sentidas por todos os indivíduos, sejam elas prazerosas ou não; emoções derivadas, que são as que surgem a partir da maneira como os indivíduos veem e entendem os outros e emoções terciárias, que são aquelas constituídas pela autoconsciência do indivíduo frente a outras pessoas.

Maxime (2005), em sua obra *Le marketing émotionnel*, apresentou algumas das principais teorias acerca da emoção em um quadro, representado pelo Quadro 1:

Quadro 1 – Principais teorias acerca da emoção

Teoria	Representantes	Definição
Evolucionista	Charles Darwin (1809-1882)	As emoções estão presentes nos genes. Darwin notou, por meio de várias pesquisas com animais e seres humanos, que a expressão das emoções é universal, independente da raça, o que explicaria a continuidade das espécies na teoria da evolução.
Fisiológica	William James (1842-1910) e Carl Lange (1834-1900)	As emoções são parte do corpo. James estudou a consistência e a partir de suas pesquisas concluiu que a emoção acontece com um estímulo no meio ambiente e termina com a experiência emocional subjetiva, que pode ser acompanhada de respostas fisiológicas. Os estímulos geram mudanças corporais que resultam em experiências emocionais.
Cognitivista	Epiteto (55-135 d.C.) e Stanley Schachter (1922-1997)	Sentimos emoção porque pensamos. Epiteto afirma que o que afeta os indivíduos são as ideias que são desenvolvidas acerca dos fatos e não os fatos em si. O pensamento está totalmente relacionado ao que sentimos e ao juízo de valor que fazemos ao que sentimos. A percepção que o indivíduo desenvolve sobre o meio e aquilo que ele conhece e compreende (a experiência) influenciará nas emoções que ele sente. O componente cognitivo identifica e diferencia o estímulo e a emoção sentidos.
Culturalista	Margaret Mead (1901-1978)	As emoções são culturais, definidas e diferenciadas de cultura para cultura. A cultura influencia as estruturas psicológicas e aquilo que o indivíduo sente e como se expressa. O indivíduo desenvolve socialmente as emoções por meio da aprendizagem cultural do meio do qual faz parte, expressando-se diferentemente em cada cultura.

Fonte: Adaptado de Maxime (2005).

Essas teorias, apresentadas por Maxime (2005), estão muito relacionadas e uma não exclui a outra, mas todas podem se complementar.

Segundo Smith e Lazarus (1990), a emoção é determinada pelo fator biológico e pelo resultado da experiência e da evolução humana nos contextos social e cultural. As emoções compõem uma forma específica de capacidade, que é fundamental para a inteligência na vida em sociedade (BECHARA et al., 2002). Segundo Lopes et al. (2004), as competências emocionais exercem um papel importante nas relações sociais, uma vez que, além de apresentarem conteúdo referente às ideias e aos desejos dos indivíduos, ainda são a base de funções relacionadas à comunicação e à interação social. Os autores ainda afirmam que é necessário a identificação, o processamento e a administração da informação emocional de maneira inteligente para que a interação social seja bem-sucedida.

Percebe-se que inteligência e emoção são conceitos que foram estudados separadamente. Contudo, é nítida a aproximação existente entre ambos e evidenciada pelas pesquisas científicas, o que torna necessária uma nova teoria, que seja capaz de relacionar esses dois conceitos, deixando clara a interdependência entre eles.

2.3 Inteligência Emocional

Nota-se que os estudos acerca de inteligência e emoção estão convergindo para a existência de uma estreita relação entre ambos. Essa relação foi apresentada de maneira mais estruturada quando os autores Salovey e Mayer, no ano de 1990, nos Estados Unidos, definiram Inteligência Emocional como a capacidade de observar e diferenciar sentimentos e emoções em si mesmo e nos outros e usar essas informações emocionais como diretrizes para os seus pensamentos e comportamentos. De acordo com os autores, os processos mentais relacionados à informação de natureza afetiva, que começariam com informações emocionais sendo identificadas pelo sistema perceptivo, podem ser divididos em três processos: avaliação e expressão das emoções de si mesmo e dos outros, que diz respeito à habilidade de o indivíduo administrar suas emoções e fazer uso delas de modo a permitir que planos para o futuro sejam feitos; regulação das emoções pessoais e dos outros, que trata da habilidade de a pessoa controlar seus humores e suas relações sociais e utilização das emoções para auxiliar na busca de soluções para problemas cotidianos ou ainda aqueles mais complexos. Esse terceiro processo aborda a capacidade de o indivíduo administrar e usar as emoções da forma correta para ter maior facilidade em fazer planos para o futuro, desenvolver pensamentos repletos de criatividade, controlar sua atenção e seus humores e se motivar.

Hedlund e Sternberg (2002) declaram que há duas perspectivas acerca do entendimento de Inteligência Emocional: a primeira associa Inteligência Emocional a uma habilidade cognitiva referente à identificação e compreensão de informações de natureza emocional, sendo essa habilidade diferente das variáveis relacionadas à personalidade. A segunda perspectiva vincula Inteligência Emocional

a habilidades não cognitivas, que coincidem parcialmente com traços de personalidade. A primeira perspectiva norteia os modelos de Inteligência Emocional baseados nas capacidades cognitivas, enquanto a segunda norteia os baseados nos traços de personalidade, também conhecidos como modelos mistos.

Goleman, em 1996, propõe que a Inteligência Emocional seja responsável por direcionar e permitir um bom desempenho na maioria das relações e vivências do cotidiano. Goleman (1995/1996) ainda afirma que a Inteligência Emocional baseia-se em cinco capacidades interdependentes: autoconsciência, que trata da habilidade de o indivíduo conhecer seus sentimentos e entender suas diferentes emoções; automotivação, que faz referência à habilidade de o indivíduo traçar objetivos para si e manter-se entusiasmado na busca de atingi-los; autocontrole, que diz respeito à habilidade de o indivíduo gerenciar seus sentimentos com o intuito de alcançar objetivos previamente estabelecidos; empatia, que está relacionada à habilidade de o indivíduo observar e entender as emoções alheias e sociabilidade, que trata da habilidade de o indivíduo estabelecer, aprofundar e preservar relações sociais.

De acordo com Goleman (1995), o desenvolvimento de habilidades emocionais tem se tornado cada vez mais relevante para que as organizações tenham sucesso e se mantenham no mercado. O investimento nas habilidades de inteligência emocional, portanto, é de fundamental importância para que as organizações se mantenham competitivas e alcancem um bom desempenho organizacional.

Gardner (1994) definiu inteligência intrapessoal como sendo a capacidade de o indivíduo distinguir suas emoções e sentimentos, fazendo uso desse conhecimento emocional para guiar sua conduta. Quando se compara essa perspectiva à teoria de Goleman (1995), percebe-se que ela se assemelha às capacidades de autoconsciência, automotivação e autocontrole da Inteligência Emocional, que estão relacionadas às emoções individuais, contribuindo para o fortalecimento pessoal do indivíduo. Por outro lado, a inteligência interpessoal, para Gardner (1994), é a habilidade de notar diferenças nas emoções alheias. Novamente, ao se comparar essa perspectiva à teoria de Goleman (1995), percebe-se que ela se assemelha às capacidades de empatia e sociabilidade da Inteligência Emocional, que dizem respeito às emoções dos outros e às relações em sociedade, contribuindo para que o indivíduo tenha sucesso no mundo social. Já Mayer e

Salovey (1997) propuseram um modelo de Inteligência Emocional baseado em quatro dimensões: percepção, avaliação e expressão emocional – relacionada à capacidade de o indivíduo relatar e distinguir suas emoções e as emoções alheias; facilitação emocional do pensamento – relacionada ao hábito de o indivíduo basear ou não suas decisões em suas emoções; compreensão e análise emocional – relacionada à capacidade de o indivíduo associar emoções a momentos e pessoas em particular e regulação emocional – relacionada à capacidade de o indivíduo ter controle sobre seu comportamento frente emoções positivas ou negativas. Foi justamente esse o modelo de Inteligência Emocional utilizado como base para o instrumento de Inteligência Emocional empregado na presente pesquisa. A escolha por esse modelo se deu porque o modelo de Inteligência Emocional desenvolvido por Mayer e Salovey (1997) tem sido considerado o modelo mais adequado para entender e analisar a Inteligência Emocional, tanto com relação à definição e procedimentos de mensuração (EXTREMERA; FERNÁNDEZ-BERROCAL, 2005; MAYER et al., 2000; ROBERTS; ZEIDNER; MATTHEWS, 2001) quanto com relação à sua teoria, que não tem como base promessas infundadas em relação ao potencial da Inteligência Emocional (WOYCIEKOSKI; HUTZ, 2009).

Mayer et al. (2002) adaptaram o modelo de Inteligência Emocional proposto por Mayer e Salovey em 1997 e afirmaram que o processamento de informações de cunho emocional pode ser entendido com base em um modelo composto por quatro níveis: percepção emocional, que corresponde à habilidade de identificar emoções pessoais e alheias de forma precisa e exprimi-las no cenário social; emoção como facilitadora do pensamento, que está relacionado à habilidade de o pensamento dar origem a emoções e também de as emoções impactarem o processo cognitivo; compreensão emocional, que faz referência às habilidades de perceber e compreender as emoções, além de conhecer suas origens e impactos, e gerenciamento emocional, que diz respeito à habilidade de controlar emoções pessoais e alheias.

Segundo Siqueira, Barbosa e Alves (1999, p.146)

A inteligência emocional configura-se como um constructo de natureza cognitiva, cujo elemento primordial de sua constituição seriam as informações de cunho emocional produzidas pelo próprio indivíduo quando experiencia emoções e as organiza em forma de sentimentos, bem como informações oriundas do meio social fornecidas pela expressão de emoções e sentimentos dos outros.

De acordo com Matthews et al. (2002), os estudos em Psicologia vêm evidenciando que a habilidade de percepção e entendimento das emoções individuais e alheias, fruto da Inteligência Emocional, constitui um aspecto fundamental para que o indivíduo possa ter uma vida satisfatória.

Além disso, segundo Cobêro, Primi e Muniz (2006), a Inteligência Emocional está relacionada, de maneira significativa, ao desempenho profissional. Portanto, o desenvolvimento das habilidades de Inteligência Emocional também contribui para que os funcionários apresentem melhores resultados para as organizações nas quais trabalham, proporcionando o alcance de um melhor desempenho organizacional.

2.4 Bem-Estar Psicológico

São inúmeros os autores que, por compreenderem que o bem-estar está relacionado a diversas áreas da vida, vêm desenvolvendo estudos e pesquisas com o intuito de entender melhor esse constructo (PASCHOAL, 2008).

O bem-estar surge de uma série de juízos de valor e de reações de cunho emocional, relacionados aos níveis de prazer, satisfação e felicidade, trazidos pela experiência vivenciada pelo indivíduo (DIENER, 2000; DIENER; SUH, 2001; DIENER; OISHI; LUCAS, 2003). Já a Organização Mundial da Saúde, por meio de sua carta de constituição do ano de 1948, relaciona bem-estar ao estado em que o indivíduo atinge pleno bem-estar psicológico, físico e social (GOULART et al., 2012). Na área de Psicologia Social do Trabalho, por sua vez, existem duas perspectivas acerca do bem-estar: a primeira é a hedônica, que aborda o bem-estar subjetivo (DIENER, 2000), e, a segunda, é a eudaimônica, que trata do Bem-Estar Psicológico (RYFF; KEYES, 1995).

De acordo com Albuquerque e Tróccoli (2004), o bem-estar subjetivo tem como foco a felicidade do indivíduo, fazendo referência às sensações de prazer e desprazer, enquanto o Bem-Estar Psicológico tem como foco o significado da autorrealização do indivíduo, estando relacionado, segundo Siqueira e Padovam (2008), à habilidade de encarar os desafios impostos pela vida. Ryan e Deci (2001) também diferenciam essas duas perspectivas: enquanto o bem-estar subjetivo

estaria relacionado ao prazer e à felicidade sentidos pelo indivíduo, o Bem-Estar Psicológico diria respeito ao potencial do indivíduo, à sua habilidade de raciocinar e fazer uso do bom-senso. Keyes, Shmotkin e Ryff (2002) chegaram à conclusão de que os conceitos de bem-estar subjetivo e Bem-Estar Psicológico, apesar de serem relacionados, podem ser entendidos como dois conceitos diferentes, assim como são encontrados na literatura.

Segundo Siqueira e Padovam (2008, p. 205)

Enquanto o bem-estar subjetivo tradicionalmente se sustenta em avaliações de satisfações com a vida e num balanço entre afetos positivos e negativos que revelam felicidade, as concepções teóricas de bem-estar psicológico são fortemente construídas sobre formulações psicológicas acerca do desenvolvimento humano e dimensionadas em capacidades para enfrentar os desafios da vida.

Considerando que o Bem-Estar Psicológico possui fundamentações teóricas mais fortes do que o bem-estar subjetivo, conforme apontado pelos autores Siqueira e Padovam (2008), a presente pesquisa teve como foco o Bem-Estar Psicológico.

Ryff (1989a, 1989b, 1995) relaciona Bem-Estar Psicológico à procura pela excelência pessoal, como foco da motivação da existência do indivíduo, ao invés da procura pelo prazer. A autora desenvolveu, em 1989, um modelo formado por seis dimensões, que seriam as responsáveis por compor o Bem-Estar Psicológico: propósito de vida, que está relacionada à habilidade de o indivíduo traçar objetivos de vida e direcionar sua vida para alcançá-los; crescimento pessoal, que diz respeito à habilidade de o indivíduo estar sempre buscando o desenvolvimento pessoal, para se sentir autorrealizado; domínio do ambiente, que faz referência à habilidade de o indivíduo gerenciar as atividades de cunhos pessoal, familiar e profissional, com alto grau de complexidade de sua vida; autonomia, que trata da habilidade de o indivíduo ser, em essência, determinado e autônomo, podendo fazer seus próprios julgamentos e seguir suas concepções; autoaceitação, que está relacionada à habilidade de o indivíduo se aceitar de maneira positiva e também de aceitar os outros, e relações positivas com outros, que diz respeito à habilidade de o indivíduo desenvolver e preservar relações repletas de confiança, satisfação e afetividade.

Ryff e Keyes (1995) adaptaram o modelo de Bem-Estar Psicológico desenvolvido por Ryff em 1989 e afirmaram que o Bem-Estar Psicológico seria constituído por seis dimensões: autoaceitação – associada ao comportamento

positivo do indivíduo quanto a si mesmo; relação positiva com os outros – associada à satisfação e à credibilidade nas relações sociais do indivíduo; autonomia – associada à independência e ao autocontrole das ações do indivíduo; controle do ambiente – associada à capacidade de o indivíduo selecionar ou desenvolver situações adequadas às suas condições; propósito na vida – associada à noção de direção que faz com que o indivíduo entenda quão relevante é a vida e crescimento pessoal – associada ao desenvolvimento das potencialidades do indivíduo e da ampliação deste como pessoa. Foi justamente esse o modelo de Bem-Estar Psicológico utilizado como base para o instrumento de Bem-Estar Psicológico empregado na presente pesquisa. A escolha por esse modelo se deu porque os trabalhos desenvolvidos por Ryff (1989b) e, posteriormente, Ryff e Keyes (1995) são considerados trabalhos de referência na literatura acerca do Bem-Estar Psicológico, uma vez que os autores trouxeram uma proposta integradora ao desenvolverem um modelo de Bem-Estar Psicológico composto por seis dimensões. De acordo com esses autores, as bases teóricas referentes ao bem-estar subjetivo são frágeis, enquanto as referentes ao Bem-Estar Psicológico são mais consistentes.

De acordo com Bortolozo (2011), as organizações, ao investirem na promoção do bem-estar de seus funcionários, terão funcionários mais satisfeitos com o trabalho que desenvolvem e mais produtivos também. Portanto, o investimento no bem-estar dos funcionários traz benefícios tanto para os trabalhadores quanto para as organizações nas quais estes estão empregados. Por outro lado, profissionais estressados e que não se sentem bem em seu ambiente de trabalho tendem a apresentar quedas no desempenho e na qualidade do trabalho que desenvolvem, além de gerar uma elevação nos custos das organizações com despesas relacionadas a problemas de saúde dos funcionários, absenteísmo, rotatividade e acidentes de trabalho (MENG-JINN; CUNRADI, 2008; JEX, 1998; REES, 1995).

Segundo Wagner et al. (1999), o que move o desenvolvimento dos seres humanos é a procura do bem-estar, é com o intuito de se sentir bem que o indivíduo se esforça para alcançar seus ideais. No ambiente de trabalho, portanto, é buscando estar bem que o indivíduo se dedica para alcançar seus objetivos profissionais.

A partir dos conceitos e teorias descritos até este capítulo, é possível dar início à descrição dos métodos e técnicas empregados na presente pesquisa.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Neste capítulo serão descritos os métodos e técnicas empregados no desenvolvimento dessa pesquisa, tanto no momento de coleta quanto de análise de dados e informações, para que os objetivos propostos pudessem ser alcançados e o problema de pesquisa apresentado pudesse ser respondido.

3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa

Segundo Otaviano (2013), existem diversas denominações para classificar os tipos de pesquisa, variando segundo os critérios adotados pelos autores. Sendo assim, essa pesquisa foi classificada com relação a diferentes aspectos.

Quanto aos objetivos de pesquisa, esta foi classificada como exploratória e correlacional. De acordo com Andrade (2003), a pesquisa exploratória, desenvolvida em uma primeira fase, tem o intuito de contribuir para que se obtenham informações relativas ao tema determinado para a pesquisa, auxiliando a etapa de análise do tema estudado, o cumprimento dos objetivos propostos e a conclusão sobre o problema de pesquisa em questão. Esse foi o caso da primeira etapa dessa pesquisa, uma vez que esta teve o objetivo de identificar a relação existente entre a Inteligência Emocional e o Bem-Estar Psicológico, relação essa que ainda não foi muito estudada, apesar de muitos autores terem se dedicado ao estudo desses dois constructos separadamente. Segundo Gil (2008), a pesquisa correlacional visa principalmente descrever características de certa população ou de determinado fenômeno, para então investigar empiricamente possíveis relações entre variáveis. Esse foi o caso da segunda etapa dessa pesquisa, uma vez que essa teve o intuito de investigar a possível relação entre as variáveis Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico.

Quanto à natureza das variáveis, foi uma pesquisa quantitativa. De acordo com Diehl (2004), a pesquisa quantitativa emprega a quantificação, tanto na fase de coleta como na de análise de dados e informações, fazendo uso de técnicas de natureza estatística, com o intuito de obter resultados preservados de distorções

provenientes das análises. Essa natureza condiz com o estudo realizado com as variáveis Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico, uma vez que os dados e informações acerca da relação entre ambas foram coletados e analisados com base em quantificações e técnicas estatísticas.

Quanto à natureza dos dados, esses foram primários. De acordo com Mattar (2005), dados primários são dados não coletados anteriormente, que são estudados visando cumprir com os objetivos particulares da pesquisa que se desenvolve. Esse foi o caso da presente pesquisa, uma vez que os dados foram coletados pela primeira vez por ela e tiveram o intuito de fornecer embasamento para a resposta ao problema de pesquisa e permitir o cumprimento dos objetivos abordados na pesquisa em específico.

Em relação ao local de realização da pesquisa, esta foi classificada como uma pesquisa de campo. Segundo Vergara (2007), a pesquisa de campo trata-se de um estudo de natureza empírica desenvolvida no ambiente em que acontece ou aconteceu o fenômeno pesquisado ou que apresenta elementos capazes de esclarecê-lo.

Quanto à coleta de dados, foi realizada uma coleta estruturada de dados, por meio da aplicação de questionários do tipo *survey*. De acordo com Gil (2008), o questionário trata-se de um método de pesquisa composto por uma série de questões apresentadas a um grupo de indivíduos estudados, com o intuito de obter conhecimentos acerca de seus comportamentos. O questionário aplicado nessa pesquisa (Questionário de Autopercepção de Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico), que consta no apêndice A, consiste em uma junção, realizada pela pesquisadora, de dois outros questionários, o Questionário de Autopercepção de Inteligência Emocional, que é apresentado no anexo A, e a Escala de Bem-Estar Psicológico, que consta no anexo B.

3.2 Caracterização da organização, setor ou área

Essa pesquisa teve como foco a análise de uma instituição de ensino particular situada em Brasília, que optou por não ter seu nome divulgado. Esse trabalho teve o intuito de investigar a relação entre a Inteligência Emocional e o

Bem-Estar Psicológico de professores e funcionários do setor administrativo dessa instituição.

Há 15 anos no mercado educacional, a organização estudada está entre uma das mais conceituadas instituições de ensino do Distrito Federal. Surgiu em 2001 e iniciou os seus trabalhos com cursos preparatórios para os vestibulares mais visados do país. No ano de 2010, depois de obter resultados de excelência como curso preparatório para vestibulares, a instituição ampliou os seus trabalhos, começando a atuar também no seguimento de Ensino Médio.

A organização tem o propósito de oferecer uma educação de excelência, por meio de uma metodologia de trabalho diferenciada e uma equipe profissional altamente qualificada, que contribuam para a formação de indivíduos de caráter e bem preparados para o mercado profissional, com competência para seguir seus ideais e engrandecer o país.

Atualmente, conta com um quadro de 102 funcionários, distribuídos nas seguintes áreas: diretoria, assistência da diretoria, secretaria escolar, secretaria (equipe de recepcionistas), editora, recursos humanos, contabilidade, financeiro, serviços gerais, recepção (equipe de inspetores), portaria, restaurante, coordenação pedagógica e equipe de professores. Além desses 102 funcionários contratados permanentemente pela instituição, ainda há 39 funcionários prestadores de serviços que também compõem a equipe, entre monitores, corretores e revisores. Esse total de 141 funcionários é distribuído de acordo com a seguinte tabela:

Tabela 1 – Quantidade de funcionários da organização por área

Relação entre os funcionários e a organização	Áreas	Número de funcionários
Funcionários contratados permanentemente	Diretoria	2
	Assistência da diretoria	2
	Secretaria escolar	3
	Secretaria (equipe de recepcionistas)	5
	Editora	4
	Recursos humanos	1
	Contabilidade	1
	Financeiro	1
	Serviços gerais	8
	Recepção (equipe de inspetores)	4
	Portaria	6
	Restaurante	8
	Coordenação pedagógica	5
	Equipe de professores	52
Funcionários prestadores de serviços	Equipe de monitores	32
	Equipe de corretores	4
	Equipe de revisores	3

Fonte: do autor.

3.3 População e amostra

A população alvo da pesquisa foi constituída por todos os professores e funcionários do setor administrativo da instituição de ensino na qual a pesquisa foi desenvolvida, que compreende um total de 72 funcionários, sendo 52 professores e 20 funcionários do setor administrativo. O público alvo foi definido de acordo com critérios de conveniência por acessibilidade, em conjunto entre a pesquisadora e a

equipe da empresa que deu suporte à pesquisa. De acordo com Malhotra (2001), a população alvo é constituída pelo conjunto de elementos que possuem características em comum visadas pelo pesquisador. Por se tratar de uma população relativamente pequena, optou-se por oportunizar a pesquisa a todos os funcionários que integraram tal população. Contudo, como a participação na pesquisa foi voluntária, a taxa de retorno não correspondeu ao total da população. Optou-se, assim, pela amostragem por acessibilidade.

Os funcionários do setor administrativo estão distribuídos, de acordo com a Tabela 2, em cada uma das áreas que compõem esse setor:

Tabela 2 – Quantidade de funcionários do setor administrativo por área	
Áreas do setor administrativo	Quantidade de funcionários
Diretoria	2
Assistência da diretoria	2
Secretaria escolar	3
Secretaria (equipe de recepcionistas)	5
Recursos Humanos	1
Contabilidade	1
Financeiro	1
Coordenação pedagógica	5

Fonte: do autor.

A taxa de retorno de casos válidos obtida foi de 48 respondentes, que correspondem a 66,67% da população. O perfil dos respondentes é descrito conforme a Tabela 3 e a Tabela 4:

Tabela 3 – Perfil da amostra por sexo, escolaridade, estado civil e cargo

Variáveis		Frequência	Percentual
Sexo	Masculino	30	62,5%
	Feminino	18	37,5%
Escolaridade	Ensino Médio completo	3	6,3%
	Ensino Superior incompleto	4	8,3%
	Ensino Superior completo	10	20,8%
	Pós-Graduação	27	56,3%
	Outros	4	8,3%
Estado Civil	Casado(a)	31	64,6%
	Solteiro(a)	11	22,9%
	Divorciado(a)	5	10,4%
	União Estável	1	2,1%
Cargo	Professor(a)	36	75%
	Funcionário(a) do setor administrativo	10	20,8%
	Outros	2	4,2%

Fonte: do autor.

Percebe-se que a maior parte dos respondentes foi composta por homens: 62,5% dos 48 respondentes eram homens e 37,5% eram mulheres. O nível mais baixo de escolaridade dos respondentes foi Ensino Médio completo e o mais alto foi Pós-Graduação, sendo que a maioria deles possuía Pós-Graduação (56,3%) ou Ensino Superior completo (20,8%). Quanto ao Estado Civil, a maioria dos respondentes era casada (64,6%) ou solteira (22,9%). Com relação ao cargo ocupado na organização analisada, a maior parte dos respondentes foi composta por professores (75%).

Tabela 4 – Perfil da amostra por idade

Variável	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	22	54	38,04	8,44

Fonte: do autor.

A idade dos respondentes variou de 22 a 54 anos, sendo que a média da idade foi de aproximadamente 38 anos e o desvio padrão da idade foi 8,44. Com o cálculo do coeficiente de variação da idade ($\text{desvio padrão} \times 100 / \text{média}$), percebe-se que o valor deste é de 22,19%, o que indica que, por ser superior a 20%, trata-se de uma amostra heterogênea em termos de idade, uma vez que a dispersão das idades em relação à média é relativamente alta.

3.4 Caracterização dos instrumentos de pesquisa

O instrumento utilizado para a coleta de dados necessários à pesquisa foi um questionário fechado, com o objetivo de mensurar as percepções de Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico dos participantes da pesquisa, composto pela junção, realizada pela pesquisadora, de outros dois questionários fechados: um com o intuito de mensurar a percepção de Inteligência Emocional e outro visando mensurar a percepção de Bem-Estar Psicológico dos funcionários estudados. A técnica de aplicação de questionários, segundo Vergara (2007), é caracterizada como um documento composto por diversas questões, que devem ser respondidas pelos indivíduos alvos do estudo.

O questionário com o objetivo de avaliar a autopercepção de habilidades de Inteligência Emocional, denominado Questionário de Autopercepção de Inteligência Emocional (QIE-AP), foi desenvolvido por Andreia Pereira Teques, Giné Llorca-Ramón, Glória Bueno-Carrera, José Pais-Ribeiro e Pedro Teques (2015) e foi validado para o Brasil. Esse questionário teve como base o modelo de Inteligência Emocional desenvolvido por Mayer e Salovey (1997). Para a elaboração e validação desse instrumento, foram realizados dois estudos transversais com uma amostra composta por 401 participantes e os dados obtidos foram analisados com base em análises fatoriais exploratória e confirmatória, análises de correlação, análise multigrupos e confiabilidade. Os coeficientes de consistência interna (Alfa de Cronbach) foram considerados aceitáveis e suportaram a confiabilidade dos fatores: 0,73 para o fator Percepção, avaliação e expressão emocional; 0,70 para o fator Facilitação emocional do pensamento; 0,73 para o fator Compreensão e análise emocional e 0,77 para o fator Regulação emocional. Esses estudos evidenciaram

que o questionário elaborado é válido e confiável, transformando-o em um instrumento apto a ser aplicado em pesquisas acerca de Inteligência Emocional.

O Questionário de Autopercepção de Inteligência Emocional é constituído por 18 itens, distribuídos em 4 fatores: 4 itens pertencentes ao fator Percepção, avaliação e expressão emocional; 5 itens pertencentes ao fator Facilitação emocional do pensamento; 6 itens pertencentes ao fator Compreensão e análise emocional e 3 itens pertencentes ao fator Regulação emocional.

Esse questionário foi desenvolvido com base nas quatro dimensões propostas pelo Modelo de Inteligência Emocional de Mayer e Salovey (1997), que são apresentadas a seguir:

- Percepção, avaliação e expressão emocional: tem o intuito de analisar a habilidade de o indivíduo relatar e diferenciar suas emoções e as emoções alheias.
- Facilitação emocional do pensamento: visa entender se o indivíduo baseia o seu processo de tomada de decisões em suas emoções.
- Compreensão e análise emocional: tem como foco a habilidade de o indivíduo relacionar as emoções a momentos e pessoas em particular.
- Regulação emocional: faz referência à habilidade de o indivíduo controlar o seu comportamento frente a emoções positivas ou negativas, fazendo com que momentos prazerosos sejam mais frequentes e momentos de desprazer sejam evitados, sem que haja prejuízos para o sucesso do indivíduo, tanto em âmbito pessoal quanto social, proporcionando constante desenvolvimento emocional, o que propicia o bem-estar do indivíduo e dos outros com os quais ele tem contato.

Os itens do Questionário de Autopercepção de Inteligência Emocional foram respondidos pelos participantes por meio de uma escala tipo *Likert* de onze pontos, que variam de “0 – Discordo” a “10 – Concordo”. Nos anexos dessa pesquisa, os itens 5, 8, 10 e 18 correspondem à dimensão “Percepção, avaliação e expressão emocional”; os itens 1, 3, 4, 7 e 16 representam a dimensão “Facilitação emocional do pensamento”; os itens 2, 6, 9, 12, 14 e 17 correspondem à dimensão “Compreensão e análise emocional” e os itens 11, 13 e 15 representam a dimensão “Regulação emocional”.

O questionário com o objetivo de mensurar a percepção de Bem-estar Psicológico é denominado Escala de Bem-Estar Psicológico (EBEP). Existem diferentes versões da Escala de Bem-Estar Psicológico, que são escalas de autoavaliação das dimensões do bem-estar, baseadas no modelo de Ryff (1989b), que trata das seis dimensões responsáveis por compor o Bem-Estar Psicológico. A versão original foi desenvolvida e validada por Ryff (1989b) e era composta por 120 itens. Essa escala apresentou bons níveis de consistência interna (Alfa de Cronbach dos seis fatores variando de 0,86 a 0,93), alta estabilidade temporal e bons índices de validade convergente e discriminante com outras medidas. Essa versão foi então adaptada por Ryff e Essex (1992) para uma nova versão contendo 84 itens. Essa nova versão apresentou bons níveis de consistência interna (Alfa de Cronbach dos seis fatores variando de 0,83 a 0,91), altas correlações com as escalas originais e também estabilidade temporal. Ryff e Keyes (1995) desenvolveram uma versão ainda mais reduzida dessa escala, sendo composta por 18 itens. Essa nova versão apresentou valores de correlação com a versão original entre 0,70 e 0,89 e medida de consistência interna (Alfa de Cronbach) dos seis fatores variando de 0,72 a 0,80, mantendo um nível considerado aceitável.

A versão composta por 84 itens foi adaptada para a língua portuguesa por Novo, Silva e Peralta (1997). Essa versão adaptada para o português, quando comparada com a versão em inglês, apresentava equivalência de conteúdos, bons índices de consistência interna e temporal e certa sensibilidade das medidas quanto à diferenciação interindividual. A versão composta por 18 itens foi traduzida e adaptada para o português do Brasil por Novo, Neto, Marcelino e Santo (2006). Essa versão reduzida, em português, é composta por 18 itens, 8 positivos e 10 negativos (que tiveram seus valores invertidos na presente pesquisa), e foi a utilizada nessa pesquisa. Esses 18 itens estão distribuídos em seis subescalas – Autoaceitação, Relação positiva com os outros, Autonomia, Controle do ambiente, Propósito na vida e Crescimento pessoal – que visam avaliar cada uma das dimensões que constituem o Bem-Estar Psicológico.

Segundo Ryff e Keyes (1995), o Bem-Estar Psicológico é constituído por seis dimensões, que são apresentadas a seguir:

- Autoaceitação: relacionada ao comportamento positivo do indivíduo no que se refere a si mesmo.

- Relação positiva com os outros: relacionada à satisfação e à credibilidade nas relações interpessoais do indivíduo.
- Autonomia: relacionada à independência e ao autocontrole das atitudes do indivíduo.
- Controle do ambiente: relacionada à capacidade de o indivíduo selecionar ou desenvolver situações apropriadas às suas condições.
- Propósito na vida: relacionada à noção de direção que faz com que o indivíduo compreenda quão relevante é a vida.
- Crescimento pessoal: relacionada ao desenvolvimento das potencialidades do indivíduo e da ampliação deste como pessoa.

Na versão reduzida da Escala de Bem-Estar Psicológico, utilizada nesse estudo, cada dimensão é representada por 3 itens. Cada um dos itens foi respondido por meio de uma escala tipo *Likert* de onze pontos, que varia de “0 – Discordo” a “10 – Concordo”. Nos anexos dessa pesquisa, o item positivo 1 e os itens negativos 7 e 13 correspondem à dimensão “Autonomia”; o item positivo 8 e os itens negativos 2 e 14 representam a dimensão “Domínio do meio”; os itens positivos 3 e 9 e o item negativo 15 correspondem à dimensão “Crescimento pessoal”; o item positivo 10 e os itens negativos 4 e 16 representam a dimensão “Relações positivas com os outros”; o item positivo 11 e os itens negativos 5 e 17 correspondem à dimensão “Objetivos na vida” e os itens positivos 6 e 12 e o item negativo 18 representam a dimensão “Aceitação de si”.

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

Anteriormente ao início da coleta de dados, aproximadamente duas semanas antes da coleta, foram empreendidas estratégias de sensibilização, com o intuito de divulgar a pesquisa entre o público alvo e estimular a participação do mesmo. Foi esclarecido, ao público alvo, que se manteria o anonimato de sua identidade e que os dados coletados seriam utilizados apenas para a pesquisa científica que seria desenvolvida, não refletindo, de maneira alguma, em seu trabalho na organização analisada.

O questionário foi digitalizado por meio de uma plataforma *online* de pesquisa. Foram obtidos os endereços de *email* institucional dos professores, que constituíram parte da população de interesse. O *link* para o questionário e uma mensagem de explicação da pesquisa foram enviados pela pesquisadora a todos os professores. A outra parte da população de interesse foi constituída por funcionários do setor administrativo, que responderam ao questionário impresso, aplicado pela pesquisadora, após a explicação da pesquisa.

A coleta se deu por meio de um *survey online* autoadministrado e de questionários impressos. O período de coleta de dados foi de quatro semanas. Os dados coletados por meio dos questionários impressos foram migrados para os arquivos eletrônicos pela pesquisadora, por meio da transcrição das respostas dos questionários impressos para os questionários *online*.

Os dados obtidos com a pesquisa proposta foram analisados com base na técnica de análise estatística. Foram utilizadas medidas de estatística descritiva como média, desvio padrão, medidas de posição e de dispersão, entre outras. Segundo Pocinho (2010), enquanto as estatísticas paramétricas estão relacionadas à mensuração das diferenças numéricas exatas entre os resultados analisados, as estatísticas não paramétricas estão relacionadas à análise de determinados resultados para saber apenas se estes são superiores ou inferiores a outros resultados. Nesse trabalho também foram realizadas estatísticas não paramétricas, para investigar a relação entre Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico, como correlação bivariada de Spearman (Rho de Spearman), que trata da magnitude e da direção da relação entre duas variáveis que se encontram em uma escala de intervalo ou de relação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo serão apresentados e discutidos os resultados da pesquisa. Inicialmente serão exibidos os resultados descritivos, que trarão aspectos globais da amostra acerca de suas percepções de Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico. Posteriormente, serão evidenciados os resultados inferenciais, que irão revelar ou não a existência de possíveis relações entre as percepções de Inteligência Emocional e de Bem-Estar Psicológico de professores e funcionários do setor administrativo da organização analisada.

4.1 Resultados Descritivos

Os resultados descritivos trazem uma síntese das principais características de um grupo de dados por meio de gráficos, tabelas e resumos numéricos. São resultados que descrevem as diversas variáveis analisadas, com base em medidas de tendência central, de posição e de dispersão, mas não tratam da relação entre essas diferentes variáveis.

No que se refere aos resultados descritivos acerca das percepções de Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico dos respondentes, elaborou-se três tabelas, uma de resultados descritivos por item, que consta no Apêndice B, e duas tabelas de resultados descritivos por fator. A primeira delas é a de resultados descritivos de Inteligência Emocional por fator, que é apresentada na Tabela 5:

Tabela 5 – Resultados descritivos de Inteligência Emocional por fator

Fatores	Amostra Válida	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Inteligência Emocional	48	5,47	9,05	7,49	0,85
Percepção, Avaliação e Expressão Emocional	48	4,50	10,00	8,11	1,34
Facilitação Emocional do Pensamento	48	3,40	9,00	6,13	1,14
Compreensão e Análise Emocional	48	4,33	10,00	8,23	1,13
Regulação Emocional	48	2,00	10,00	7,49	1,59

Fonte: do autor.

Quanto aos resultados descritivos sobre as percepções de Inteligência Emocional, percebe-se que todas as categorias desse constructo foram avaliadas de maneira positiva, uma vez que os valores das médias estão todos acima de 5 e os desvios padrões de todas as categorias demonstram que não houve uma dispersão alta nas respostas, o que indica que a média realmente representa a amostra. Ou seja, a percepção da amostra de participantes indica que o nível de Inteligência Emocional encontra-se de moderado a alto entre os trabalhadores pesquisados. Além disso, o fator Inteligência Emocional, que é formado pela média do conjunto de todas as categorias (Percepção, Avaliação e Expressão Emocional, Facilitação Emocional do Pensamento, Compreensão e Análise Emocional e Regulação Emocional), também teve uma média positiva e relativamente alta ($M = 7,49$) e um desvio padrão ($DP = 0,85$) que também indica que a média é representativa, uma vez que não houve uma dispersão significativa nas respostas.

Essas médias positivas indicam que os respondentes apresentam percepções de Inteligência Emocional que os caracterizam como indivíduos emocionalmente inteligentes. Segundo Slaski e Cartwright (2003), indivíduos emocionalmente inteligentes possuem maior facilidade em se ajustar ao ambiente externo e em lidar melhor com as circunstâncias e eventualidades da vida, além de

desenvolverem relações interpessoais mais saudáveis, que contribuem para que administrem com maior facilidade fontes de *stress*. Sendo assim, nota-se a importância da Inteligência Emocional para as organizações e para os indivíduos, tanto no contexto de trabalho quanto no de suas vidas pessoais.

Os dois fatores de Inteligência Emocional que foram melhor avaliados, demonstrando percepções de maior domínio desses fatores pelos respondentes, foram “Compreensão e Análise Emocional” ($M = 8,23$ e $DP = 1,13$) e “Percepção, Avaliação e Expressão Emocional” ($M = 8,11$ e $DP = 1,34$). Quanto ao fator “Compreensão e Análise Emocional”, todos os itens apresentaram desvios padrões que indicaram que não houve dispersão significativa das respostas, ou seja, que as médias realmente representaram a amostra, com exceção de dois itens. O primeiro deles, “A perda de alguém de quem gosto deixa-me triste” ($M = 8,63$ e $DP = 2,64$), e o segundo, “Quando tenho em conta os meus sentimentos, é mais fácil tomar decisões” ($M = 6,73$ e $DP = 2,60$), tiveram desvios padrões que indicaram que as médias não representaram de fato a amostra, uma vez que, nesses dois itens, houve dispersão significativa das respostas.

Além disso, nesses dois itens, as respostas variaram de 0 a 10, que são as pontuações extremas do questionário, o que corrobora para a percepção de que algumas pessoas concordaram muito e outras discordaram muito desses itens. Isso pode ter ocorrido, no caso do item “A perda de alguém de quem gosto deixa-me triste”, em função de alguns indivíduos já terem vivenciado mais perdas de pessoas próximas do que outros, o que pode acabar influenciado suas percepções acerca dessa situação. No caso do item “Quando tenho em conta os meus sentimentos, é mais fácil tomar decisões”, essa dispersão nas respostas pode ter ocorrido em razão de algumas pessoas acreditarem que o envolvimento de sentimentos em processos de tomada de decisões facilita esse processo, enquanto outros acreditam que esse processo deve ser mais racional e, assim, o envolvimento de sentimentos pode dificultá-lo.

Dentre os itens com médias representativas (médias que apresentam desvio padrão inferior ou igual a 25% do intervalo de dispersão), os que foram melhor avaliados foram “Existem pessoas de que gosto e outras que me são indiferentes” ($M = 8,79$ e $DP = 1,73$), “Quando me elogiam, sinto alegria e orgulho ao mesmo tempo” ($M = 8,75$ e $DP = 1,52$) e “Num mau momento, podem-se sentir várias emoções como medo, tristeza, raiva” ($M = 8,60$ e $DP = 1,65$). O item “Os

pensamentos negativos deixam-me triste ou desanimado(a)” ($M = 7,87$ e $DP = 2,25$), apesar de não ter sido tão bem avaliado quanto os três citados anteriormente, também teve uma avaliação relativamente alta.

Essas médias elevadas indicaram que os respondentes apresentaram percepções que evidenciaram o alto domínio do fator “Compreensão e Análise Emocional” por eles. Segundo Mayer e Salovey (1997), a dimensão Compreensão e Análise Emocional está associada à facilidade que o indivíduo apresenta de relacionar emoções a determinadas situações e pessoas. Sendo assim, os respondentes demonstraram apresentar facilidade em associar as emoções a momentos e pessoas em particular, o que constitui um aspecto característico de indivíduos emocionalmente inteligentes.

O segundo fator de Inteligência Emocional melhor avaliado foi “Percepção, Avaliação e Expressão Emocional”. Em relação a esse fator, todos os itens apresentaram desvios padrões que indicaram que não houve dispersão significativa das respostas, ou seja, que as médias foram representativas. Os itens que receberam melhores avaliações por parte dos respondentes foram “Existem pessoas que se fazem parecer mais felizes do que realmente são” ($M = 8,46$ e $DP = 1,95$), “Os animais de estimação podem fazer-nos sentir bem” ($M = 8,15$ e $DP = 2,35$) e “Algumas pessoas conseguem fingir estar tristes para chamar a atenção” ($M = 8,00$ e $DP = 2,00$). O item “Através do tom de voz e dos gestos dos outros, consigo perceber se estão tristes ou zangados” ($M = 7,85$ e $DP = 1,676$), apesar de não ter sido tão bem avaliado quanto os três citados anteriormente, também teve uma avaliação relativamente alta.

As percepções dos respondentes evidenciaram o alto domínio do fator “Percepção, Avaliação e Expressão Emocional” por eles, uma vez que as médias foram novamente elevadas. De acordo com Mayer e Salovey (1997), a dimensão Percepção, Avaliação e Expressão Emocional está relacionada à capacidade de o indivíduo relatar e diferenciar suas emoções e as das outras pessoas. Logo, os respondentes demonstraram apresentar habilidade em descrever e diferenciar as suas emoções e as dos outros, o que representa um aspecto típico de indivíduos emocionalmente inteligentes.

O fator “Regulação Emocional” ($M = 7,49$ e $DP = 1,59$) de Inteligência Emocional não foi tão bem avaliado quanto os outros dois citados anteriormente, contudo teve uma avaliação também relativamente alta. Quanto a esse fator, todos

os itens apresentaram desvios padrões que indicaram que não houve dispersão significativa das respostas, ou seja, que as médias de fato representaram a amostra. Os três itens que compõem esse fator – “Convivo o máximo que posso com as pessoas que me fazem sentir bem” ($M = 7,94$ e $DP = 2,22$), “Tento fazer atividades de que eu e os outros gostamos” ($M = 7,35$ e $DP = 2,00$) e “Procuro fazer o que me dá mais prazer” ($M = 7,17$ e $DP = 2,08$) – tiveram avaliações similares e todos foram relativamente bem avaliados.

Segundo Mayer e Salovey (1997), a dimensão Regulação Emocional está associada à capacidade de o indivíduo controlar a sua conduta, expressão e decisão comportamental frente a emoções de cunho positivo ou negativo. Ainda de acordo com os autores, isso proporciona um aumento das situações prazerosas e uma redução das situações que envolvem emoções negativas, sem trazer prejuízos para o sucesso tanto no âmbito pessoal quanto no social, proporcionando aprendizagem e crescimento emocional, o que favorece o bem-estar do indivíduo e dos demais. As médias elevadas relativas a esse fator indicam que os respondentes apresentaram percepções que evidenciam o alto domínio do fator “Regulação Emocional” por eles. Assim sendo, os respondentes demonstraram apresentar habilidade em controlar o seu comportamento frente a emoções positivas ou negativas, o que proporciona a ampliação das situações de prazer que vivenciam e evita as de desprazer, resultando em desenvolvimento emocional, o que favorece o bem-estar desses indivíduos e dos outros. De acordo com Mayer e Salovey (1997), essas são características de um dos fatores de Inteligência Emocional, constituindo um aspecto típico de indivíduos emocionalmente inteligentes.

O fator “Facilitação Emocional do Pensamento” ($M = 6,13$ e $DP = 1,14$) foi o fator de Inteligência Emocional que recebeu a avaliação mais baixa pelos respondentes, apesar de, ainda assim, ter sido avaliado positivamente. Em relação a esse fator, todos os itens que o compõem apresentaram desvios padrões que indicaram que não houve dispersão significativa das respostas, ou seja, que as médias foram representativas, com exceção de dois deles: “Quando estou triste, tenho pensamentos mais positivos” ($M = 2,71$ e $DP = 3,10$) e “Quando me sinto feliz, sinto-me com menos energia” ($M = 1,33$ e $DP = 2,57$), que tiveram desvios padrões que indicaram que as médias não representaram de fato a amostra, uma vez que, nesses dois itens, houve dispersão significativa das respostas. Portanto, percebe-se

que as médias desses dois itens, apesar de terem sido baixas, não representaram realmente a percepção da amostra.

Dentre os itens com médias representativas, todos – “Fico feliz por pensar nas coisas boas que tenho” ($M = 9,29$ e $DP = 1,13$), “Quando estou alegre, faço mais coisas” ($M = 8,83$ e $DP = 1,72$) e “Quando estou mais triste, fico com menos vontade de fazer coisas” ($M = 8,48$ e $DP = 2,02$) – foram muito bem avaliados.

Apesar de o fator “Facilitação Emocional do Pensamento” ter sido o que recebeu a avaliação mais baixa pelos respondentes, esta ainda foi positiva, e essas médias elevadas indicaram que os respondentes apresentaram percepções que evidenciaram o domínio médio para alto desse fator por eles. Segundo Mayer e Salovey (1997), a dimensão “Facilitação Emocional do Pensamento” está relacionada ao indivíduo tomar ou não as suas emoções como base para o seu processo de tomada de decisões. Logo, os respondentes demonstraram tomar decisões levando em conta suas emoções.

Considerando o conjunto dos resultados descritivos obtidos em relação às percepções de Inteligência Emocional, como a avaliação positiva de todos os fatores que compõem esse constructo e os desvios-padrões dessas categorias que indicaram que não houve dispersão significativa nas avaliações delas, fica evidente que os respondentes apresentaram percepções de Inteligência Emocional que os levam a serem caracterizados como indivíduos emocionalmente inteligentes.

A segunda tabela de resultados descritivos elaborada na presente pesquisa é a Tabela 6 e traz resultados descritivos de Bem-Estar Psicológico por fator:

Tabela 6 – Resultados descritivos de Bem-Estar Psicológico por fator

Fatores	Amostra Válida	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Bem-Estar Psicológico	48	3,61	9,72	6,63	1,68
Autonomia	48	2,33	10,00	5,24	1,95
Domínio do Meio	48	1,33	10,00	5,51	2,29
Crescimento Pessoal	48	3,33	10,00	7,53	1,78
Relações Positivas com os Outros	48	2,67	9,00	6,08	1,84
Objetivos na Vida	48	2,67	10,00	7,91	2,08
Aceitação de Si	48	2,00	10,00	7,53	2,10

Fonte: do autor.

Quanto aos resultados descritivos sobre as percepções de Bem-Estar Psicológico, nota-se que, apesar de os valores das médias terem sido todos positivos por estarem acima de 5, os desvios-padrões de todas as categorias demonstraram que houve uma dispersão significativa nas respostas, o que indica que as médias não foram representativas, ou seja, não representaram de fato a amostra como um todo. Além disso, os valores de mínimo e máximo de todas as categorias também se aproximaram das pontuações extremas do questionário, que são 0 e 10. Isso corrobora para a conclusão de que, enquanto alguns respondentes demonstraram ter alto domínio das categorias, outros demonstraram ter baixo domínio das mesmas. Além disso, o fator Bem-Estar Psicológico, que é constituído pela média do conjunto de todas as categorias (Autonomia, Domínio do Meio, Crescimento Pessoal, Relações Positivas com os Outros, Objetivos na Vida e Aceitação de Si), também teve uma média positiva ($M = 6,63$), mas também apresentou um desvio padrão ($DP = 1,68$) que indica que a média não foi representativa, uma vez que houve dispersão significativa nas respostas.

Ademais, os valores de mínimo (mínimo = 3,61) e máximo (máximo = 9,72) do fator Bem-Estar Psicológico também se aproximaram das pontuações extremas do questionário, que são 0 e 10, o que contribui para a conclusão de que, enquanto alguns respondentes demonstraram ter alto grau de Bem-Estar Psicológico outros demonstraram ter baixo grau do mesmo. Segundo Wagner et al. (1999), o bem-estar é o que move o desenvolvimento humano: é com o intuito de se sentir bem que os indivíduos buscam alcançar seus objetivos. Sendo assim, percebe-se a importância do bem-estar para as organizações e para os indivíduos, tanto no ambiente de trabalho quanto no de suas vidas pessoais, uma vez que o bem-estar interfere na busca e alcance dos objetivos pessoais e profissionais das pessoas e, conseqüentemente, influencia o desempenho organizacional.

Os três fatores de Bem-Estar Psicológico que apresentaram médias mais altas, apesar de estas não terem sido representativas, foram “Objetivos na Vida” (M = 7,91 e DP = 2,08), “Crescimento Pessoal” (M = 7,53 e DP = 1,78) e “Aceitação de Si” (M = 7,53 e DP = 2,10). Quanto ao fator “Objetivos na Vida”, todos os itens – “Tenho prazer em fazer planos para o futuro e trabalhar para torná-los realidade (M = 8,31 e DP = 1,78), “Em última análise, olhando para trás, não tenho bem a certeza de que a minha vida tenha valido muito” (M = 8,27 e DP = 2,60) e “Não tenho bem a noção do que estou a tentar alcançar na vida” (M = 7,15 e DP = 3,36) – apresentaram desvios padrões que indicam que houve dispersão significativa das respostas, ou seja, que as médias não representaram de fato a amostra.

Nesses três itens, as respostas variaram entre valores bem próximos às pontuações extremas dos questionários, que são 0 e 10, o que indica que algumas pessoas concordaram muito e outras discordaram muito desses itens. Isso evidencia que, enquanto parte dos respondentes apresentou percepções que demonstraram o alto domínio do fator “Objetivos na Vida”, outra parte apresentou percepções que demonstraram o baixo domínio desse fator. A dimensão “Objetivos na Vida” está relacionada ao indivíduo ter um propósito na vida e uma noção da direção a ser seguida (RYFF, 1989; RYFF; KEYES, 1995; RYFF; SINGER, 2008). Sendo assim, parte dos respondentes demonstrou ter um propósito e objetivos na vida, além de uma noção da direção que deseja seguir, o que constitui um aspecto característico de indivíduos com alto grau de Bem-Estar Psicológico. Outra parte dos respondentes, por outro lado, demonstrou não saber ao certo a direção que deseja seguir em sua vida ou não ter um propósito claro na vida. Isso constitui um aspecto

característico de indivíduos com um grau mais baixo de Bem-Estar Psicológico, podendo ter repercussões no trabalho, como prejuízos ao desempenho dos trabalhadores e a consequente redução dos desempenhos individual e organizacional, uma vez que, de acordo com Wright e Cropanzano (2000), evidências teóricas e empíricas revelam que o investimento no Bem-Estar Psicológico pode proporcionar o alcance do sucesso e do desempenho dos indivíduos e das organizações.

Em relação ao fator “Crescimento Pessoal”, todos os itens apresentaram desvios padrões que indicam que não houve dispersão significativa das respostas, ou seja, que as médias foram representativas, com exceção do item “Há muito tempo que desisti de fazer grandes alterações ou melhoramentos na minha vida” ($M = 6,79$ e $DP = 3,63$), que teve um desvio padrão que indica que a média não representou de fato a amostra, uma vez que houve dispersão significativa das respostas a esse item. Além disso, nesse item, as respostas variaram de 0 a 10, que são os valores extremos do questionário, o que contribui para a percepção de que algumas pessoas concordaram muito e outras discordaram muito desse item. Isso pode ter ocorrido em função de alguns indivíduos já terem passado por mais situações em que tentaram melhorar algum aspecto de suas vidas e acabaram se frustrando com os resultados obtidos do que outros, o que pode acabar influenciando suas percepções acerca dessa situação.

Dentre os itens com médias representativas, o que foi melhor avaliado foi “Penso que é importante ter novas experiências que ponham em causa a forma como pensamos acerca de nós próprios e do mundo” ($M = 8,06$ e $DP = 1,74$). O item “Sinto que, ao longo do tempo, tenho me desenvolvido bastante como pessoa” ($M = 7,73$ e $DP = 2,30$), apesar de não ter sido tão bem avaliado quanto o citado anteriormente, também teve uma avaliação relativamente alta.

Essas médias elevadas indicam que os respondentes apresentaram percepções que evidenciaram o alto domínio do fator “Crescimento Pessoal”. A dimensão “Crescimento Pessoal” está associada ao sentimento de desenvolvimento pessoal constante e de estar pronto para vivenciar novas experiências (RYFF, 1989; RYFF; KEYES, 1995; RYFF; SINGER, 2008). Assim sendo, os respondentes demonstraram apresentar o sentimento de um contínuo crescimento pessoal e de estar prontos para novas vivências, o que representa um aspecto típico de indivíduos com um alto grau de Bem-Estar Psicológico.

Quanto ao fator “Aceitação de Si”, todos os itens apresentaram desvios-padrões que indicam que não houve dispersão significativa das respostas, ou seja, que as médias representaram realmente a amostra, com exceção do item “Em muitos aspectos, sinto-me desiludido(a) com o que alcancei na vida” ($M = 7,31$ e $DP = 3,55$), que teve um desvio padrão que indica que a média não foi representativa, uma vez que houve dispersão significativa das respostas. Nesse item, as respostas variaram de 0 a 10, que são as pontuações extremas do questionário, o que corrobora para a percepção de que algumas pessoas concordaram muito e outras discordaram muito desse item. Isso pode ter ocorrido em função de alguns indivíduos já terem vivido mais desilusões do que outros, o que pode acabar influenciando suas percepções acerca dessa situação.

Dentre os itens com médias representativas, o que foi melhor avaliado foi “Gosto da maior parte dos aspectos da minha personalidade” ($M = 7,98$ e $DP = 2,02$). O item “Quando revejo a minha vida, fico contente com a forma como as coisas correram” ($M = 7,29$ e $DP = 2,46$), apesar de não ter sido tão bem avaliado quanto o citado anteriormente, também teve uma avaliação relativamente alta.

A dimensão “Aceitação de Si” está relacionada ao indivíduo ter uma postura positiva em relação a si mesmo e aceitar diversas características de sua personalidade (RYFF, 1989; RYFF; KEYES, 1995; RYFF; SINGER, 2008). As médias elevadas referentes à essa dimensão indicam que os respondentes apresentaram percepções que evidenciaram o alto domínio do fator “Aceitação de Si” por eles. Sendo assim, os respondentes demonstraram apresentar comportamentos positivos em relação a si mesmos e aceitar várias características de suas personalidades, o que constitui um aspecto característico de indivíduos com um alto grau de Bem-Estar Psicológico.

Os três fatores de Bem-Estar Psicológico que apresentaram médias mais baixas, apesar de estas ainda assim terem sido positivas e não terem sido representativas, foram “Relações Positivas com os Outros” ($M = 6,08$ e $DP = 1,84$), “Domínio do Meio” ($M = 5,51$ e $DP = 2,29$) e “Autonomia” ($M = 5,24$ e $DP = 1,95$). Em relação ao fator “Relações Positivas com os Outros”, todos os itens – “Não tive a experiência de ter muitas relações calorosas e baseadas na confiança” ($M = 6,81$ e $DP = 3,27$), “Sinto que tiro imenso partido das minhas amizades” ($M = 5,87$ e $DP = 2,84$) e “Manter relações estreitas com os outros tem-me sido difícil e frustrante” ($M = 5,56$ e $DP = 3,44$) – apresentaram desvios padrões que indicam que houve

dispersão significativa das respostas, ou seja, que as médias não representaram de fato a amostra.

Nesses três itens, as respostas variaram de 0 a 10, que são os valores extremos do questionário, o que contribui para a percepção de que parte dos respondentes concordou muito e outra parte discordou muito desses itens. Isso evidencia que, enquanto parte da amostra apresentou percepções que demonstraram o alto domínio do fator “Relações Positivas com os Outros”, outra parte apresentou percepções que evidenciaram o baixo domínio desse fator. A dimensão “Relações Positivas com os Outros” está associada ao indivíduo ter relacionamentos afáveis, íntimos, satisfatórios e estáveis com os outros (RYFF, 1989; RYFF; KEYES, 1995; RYFF; SINGER, 2008). Assim sendo, parte dos respondentes demonstrou estabelecer e manter bons relacionamentos com outras pessoas, o que constitui um aspecto característico de indivíduos com alto grau de Bem-Estar Psicológico. Outra parte dos respondentes, por outro lado, demonstrou não possuir tantos relacionamentos positivos com outras pessoas, o que constitui um aspecto característico de indivíduos com um grau mais baixo de Bem-Estar Psicológico.

Quanto ao fator “Domínio do Meio”, dois dos três itens que o compõem apresentaram desvios-padrões que indicam que as médias não representaram de fato a amostra, uma vez que houve dispersão significativa das respostas, foram eles “Tenho dificuldade em organizar a minha vida de forma a que me satisfaça” ($M = 5,44$ e $DP = 3,36$) e “Sinto-me, frequentemente, estagnado(a) pelo peso das responsabilidades” ($M = 5,04$ e $DP = 3,35$). Nesses itens, as respostas variaram de 0 a 10, que são as pontuações extremas do questionário, o que indica que algumas pessoas concordaram muito e outras discordaram muito desses itens. Isso pode ter ocorrido, no caso do item “Tenho dificuldade em organizar a minha vida de forma a que me satisfaça”, em função de alguns indivíduos terem maior facilidade do que outros em organizar suas vidas de maneira em que se sintam bem ou ainda por alguns estarem mais satisfeitos do que outros com suas vidas. No caso do item “Sinto-me, frequentemente, estagnado(a) pelo peso das responsabilidades”, essa dispersão nas respostas pode ter ocorrido pelo fato de alguns indivíduos terem maior dificuldade em lidar com responsabilidades do que outros.

O único item que compõe o fator “Domínio do meio” e apresentou desvio-padrão que indica que não houve dispersão significativa das respostas, ou seja, que

a média de fato representa a amostra foi o item “Sou capaz de utilizar bem o meu tempo, de forma a conseguir fazer tudo o que é preciso” ($M = 6,06$ e $DP = 2,31$). Percebe-se que a média, apesar de ter sido positiva, não foi alta, sendo considerada moderada. Essa média indica que os respondentes apresentaram percepções que evidenciaram o domínio médio para alto do fator “Domínio do meio”. A dimensão “Domínio do Meio” está relacionada ao indivíduo possuir competências em administrar o meio no qual está inserido com o intuito de satisfazer necessidades e alcançar valores pessoais (RYFF, 1989; RYFF; KEYES, 1995; RYFF; SINGER, 2008). Sendo assim, os respondentes demonstraram possuir algumas dessas competências necessárias à administração do ambiente visando à satisfação de necessidades e valores pessoais, mas não todas, o que constitui um aspecto característico de indivíduos com um grau médio para alto de Bem-Estar Psicológico.

Em relação ao fator “Autonomia”, dois dos três itens que compõem esse fator apresentaram desvios-padrões que indicam que as médias não representaram de fato a amostra, uma vez que houve dispersão significativa das respostas a esses itens, foram eles “Tenho tendência a ser influenciado(a) por pessoas com opiniões firmes” ($M = 5,15$ e $DP = 2,91$) e “Tenho tendência a me preocupar com o que as outras pessoas pensam de mim” ($M = 4,15$ e $DP = 2,74$). Nesses itens, as respostas variaram de 0 a 10, que são os valores extremos do questionário, o que contribui para a percepção de que alguns indivíduos concordaram muito e outros discordaram muito desses itens. Isso pode ter ocorrido, no caso do item “Tenho tendência a ser influenciado(a) por pessoas com opiniões firmes”, em função de algumas pessoas terem suas opiniões mais consolidadas do que outras. No caso do item “Tenho tendência a me preocupar com o que as outras pessoas pensam de mim”, essa dispersão nas respostas pode ter ocorrido por conta de alguns indivíduos se preocuparem mais do que outros com a sua imagem frente a outras pessoas.

O único item que compõe o fator “Autonomia” e apresentou desvio-padrão que indica que não houve dispersão significativa das respostas, ou seja, que a média foi representativa, foi o item “Não tenho medo de exprimir as minhas opiniões, mesmo quando elas são contrárias às opiniões da maioria das pessoas” ($M = 6,42$ e $DP = 2,46$). Percebe-se que a média, apesar de ter sido positiva, não foi alta. A dimensão “Autonomia” está associada ao indivíduo ser independente, julgar suas vivências a partir de critérios definidos por ele mesmo e ser autodeterminado (RYFF, 1989; RYFF; KEYES, 1995; RYFF; SINGER, 2008). A média não tão alta relativa à

essa dimensão indica que os respondentes apresentaram percepções que evidenciaram o domínio médio para alto do fator “Autonomia” por eles. Assim sendo, os respondentes demonstraram ser relativamente independentes e autodeterminados e avaliar suas vivências a partir de critérios definidos por eles mesmos, mas também com base em critérios definidos pelos outros ou pela sociedade, o que constitui um aspecto característico de indivíduos com um grau médio para alto de Bem-Estar Psicológico.

Considerando o conjunto dos resultados obtidos em relação às percepções de Bem-Estar Psicológico, como as avaliações médias para altas de todos os fatores que compõem esse constructo e os desvios-padrões dessas categorias que indicam que houve dispersão significativa nas avaliações delas, percebe-se que, em geral, os respondentes possuem um grau de Bem-Estar Psicológico médio para alto, contudo alguns apresentam um grau mais elevado e outros um grau mais baixo desse constructo.

A seguir serão analisados e discutidos os resultados inferenciais, com o intuito de responder ao problema de pesquisa proposto, referente à análise da existência ou não de relação entre as percepções de Inteligência Emocional e de Bem-Estar Psicológico.

4.2 Resultados Inferenciais

Os resultados inferenciais permitem analisar se as variáveis de interesse estão correlacionadas, ou seja, se há algum padrão de respostas de uma variável que está associado a um padrão de respostas de outra variável. No que se refere aos resultados inferenciais acerca das percepções de Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico dos respondentes, elaborou-se um quadro de correlações entre Inteligência Emocional, Bem-Estar Psicológico e as dimensões que compõem esses dois constructos, apresentado a seguir:

Quadro 2 - Correlações entre Inteligência Emocional, Bem-Estar Psicológico e suas dimensões

Fatores		Percepção, Avaliação e Expressão Emocional	Facilitação Emocional do Pensamento	Compreensão e Análise Emocional	Regulação Emocional	Inteligência Emocional (Unifatorial)
Autonomia	Rho	-0,026	-0,379^{**}	-0,324[*]	0,136	-0,142
	Sig. (bicaudal)	0,861	0,008	0,024	0,358	0,336
Domínio do Meio	Rho	-0,138	-0,290[*]	-0,050	0,436^{**}	0,015
	Sig. (bicaudal)	0,348	0,045	0,734	0,002	0,921
Crescimento Pessoal	Rho	-0,058	-0,333[*]	-0,060	0,360[*]	-0,038
	Sig. (bicaudal)	0,694	0,021	0,685	0,012	0,797
Relações Positivas com os Outros	Rho	-0,030	-0,343[*]	-0,070	0,156	-0,132
	Sig. (bicaudal)	0,840	0,017	0,637	0,289	0,370
Objetivos na Vida	Rho	-0,114	-0,297[*]	0,127	0,368[*]	-0,018
	Sig. (bicaudal)	0,438	0,040	0,390	0,010	0,904
Aceitação de Si	Rho	-0,089	-0,331[*]	-0,016	0,422^{**}	-0,012
	Sig. (bicaudal)	0,548	0,021	0,914	0,003	0,937
Bem-Estar Psicológico (Unifatorial)	Rho	-0,140	-0,411^{**}	-0,104	0,354[*]	-0,102
	Sig. (bicaudal)	0,344	0,004	0,484	0,014	0,490
<p>^{**}. Correlação é significativa no nível 0.01 (bicaudal). [*]. Correlação é significativa no nível 0.05 (bicaudal). a. Listwise N = 48</p>						

Fonte: do autor.

No caso da presente pesquisa, os resultados inferenciais tiveram o intuito de evidenciar a possível relação existente entre as percepções de Inteligência Emocional e de Bem-Estar Psicológico, conforme o problema que deu início a esse estudo. Respondendo ao problema de pesquisa levantado, foi evidenciado que algumas relações entre as percepções de Inteligência Emocional e de Bem-Estar Psicológico apresentaram resultados estatisticamente significativos (significância inferior a 0,05): existem relações significativas entre algumas categorias de Inteligência Emocional e algumas de Bem-Estar Psicológico e também entre algumas categorias de Inteligência Emocional e o próprio constructo Bem-Estar Psicológico. Contudo, não foram observadas relações significativas entre os constructos unifatoriais Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico. Resultados

semelhantes aos evidenciados na presente pesquisa haviam sido apresentados também em estudo realizado por Queroz e Neri (2005) sobre as relações entre Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico: as autoras também não encontraram correlação significativa entre os constructos unifatoriais Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico, entretanto evidenciaram correlações significativas entre algumas de suas dimensões.

Os fatores de Inteligência Emocional que apresentaram relações significativas com alguns dos fatores de Bem-Estar Psicológico ou com o próprio constructo Bem-Estar Psicológico foram: “Facilitação Emocional do Pensamento”, “Compreensão e Análise Emocional” e “Regulação Emocional”. A única categoria de Inteligência Emocional que não apresentou relações significativas com nenhuma das categorias de Bem-Estar Psicológico nem com o próprio constructo Bem-Estar Psicológico foi “Percepção, Avaliação e Expressão Emocional”. Por outro lado, todos os fatores de Bem-Estar Psicológico – “Autonomia”, “Domínio do Meio”, “Crescimento Pessoal”, “Relações Positivas com os Outros”, “Objetivos na Vida” e “Aceitação de Si” – apresentaram relações significativas com alguns fatores de Inteligência Emocional, apesar de nenhum deles ter apresentado relações significativas com o próprio constructo Inteligência Emocional.

Em estudo realizado por Queroz e Neri (2005), acerca das relações entre Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico, o constructo unifatorial Inteligência Emocional demonstrou se relacionar de maneira significativa com os fatores “Objetivos na Vida”, “Crescimento Pessoal” e “Aceitação de Si”, que compõem o constructo Bem-Estar Psicológico. Isso se mostrou diferente dos resultados encontrados nessa pesquisa, que evidenciaram não haver relações significativas entre o constructo unifatorial Inteligência Emocional e os fatores que compõem o Bem-Estar Psicológico. Serão apresentados a seguir os resultados que mais se destacaram na presente pesquisa.

Uma relação evidenciada foi entre o fator “Facilitação Emocional do Pensamento”, que é um dos fatores que compõem o constructo Inteligência Emocional, e todos os fatores que compõem o constructo Bem-Estar Psicológico. Esse fator apresentou valores de correlação significativos com todos os fatores que compõem o Bem-Estar Psicológico: “Autonomia” ($Rho = -0,379$ e significância = 0,008), “Domínio do Meio” ($Rho = -0,290$ e significância = 0,045), “Crescimento Pessoal” ($Rho = -0,333$ e significância = 0,021), “Relação Positiva com os Outros”

($Rho = -0,343$ e significância = 0,017), “Objetivos na Vida” ($Rho = -0,297$ e significância = 0,040) e “Aceitação de Si” ($Rho = -0,331$ e significância = 0,021).

Percebe-se que todas as correlações foram negativas, o que indica que o fator “Facilitação Emocional do Pensamento” está inversamente correlacionado com todas as categorias de Bem-Estar Psicológico, ou seja, quanto maior for o domínio do fator “Facilitação Emocional do Pensamento”, menor será o domínio das categorias de Bem-Estar Psicológico pelo indivíduo, e vice-versa. Além disso, o fator “Facilitação Emocional do Pensamento” também apresentou um valor de correlação significativo com o próprio constructo Bem-Estar Psicológico ($Rho = -0,411$ e significância = 0,004). Nota-se que essa correlação também foi negativa, o que indica que o fator “Facilitação Emocional do Pensamento” também está inversamente correlacionado com o próprio constructo Bem-Estar Psicológico, ou seja, quanto maior for o domínio do fator “Facilitação Emocional do Pensamento”, menor será o grau de Bem-Estar Psicológico do indivíduo. Por outro lado, quanto menor for o domínio do fator “Facilitação Emocional do Pensamento”, maior será o grau de Bem-Estar Psicológico do indivíduo.

Outra relação evidenciada foi entre o fator “Compreensão e Análise Emocional”, que é um dos fatores que compõem o constructo Inteligência Emocional, e o fator “Autonomia”, que é um dos fatores que compõem o constructo Bem-Estar Psicológico. Percebe-se que, além de o valor de correlação entre esses dois fatores ($Rho = -0,324$ e significância = 0,024) ter sido significativo, este também foi negativo, o que indica que o fator “Compreensão e Análise Emocional” está inversamente correlacionado com o fator “Autonomia”. Portanto, quanto maior for o domínio do fator “Compreensão e Análise Emocional”, menor será o domínio do fator “Autonomia” pelo indivíduo. Por outro lado, quanto menor for o domínio do fator “Compreensão e Análise Emocional”, maior será o domínio do fator “Autonomia”.

Ainda foi evidenciada uma relação entre o fator “Regulação Emocional”, que é um dos fatores que compõem o constructo Inteligência Emocional, e quatro dos seis fatores que compõem o constructo Bem-Estar Psicológico. Esse fator apresentou valores de correlação significativos com os quatro seguintes fatores de Bem-Estar Psicológico: “Domínio do Meio” ($Rho = 0,436$ e significância = 0,002), “Crescimento Pessoal” ($Rho = 0,360$ e significância = 0,012), “Objetivos na Vida” ($Rho = 0,368$ e significância = 0,010) e “Aceitação de Si” ($Rho = 0,422$ e significância = 0,003). Em pesquisa realizada por Queroz e Neri (2005), sobre as relações entre

Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico, esses quatro fatores de Bem-Estar Psicológico também se relacionaram de maneira significativa com um dos fatores de Inteligência Emocional do modelo adotado pelas autoras no estudo citado, que foi o fator “Automotivação”, do modelo de Inteligência Emocional de Goleman (1995/1996). Esse fator de Inteligência Emocional foi considerado pelas autoras um importante preditor do Bem-Estar Psicológico.

Percebe-se que, na presente pesquisa, todas as correlações foram positivas, o que indica que o fator “Regulação Emocional” está diretamente correlacionado com essas quatro categorias de Bem-Estar Psicológico, sendo assim, quanto maior for o domínio do fator “Regulação Emocional”, maior será o domínio dessas quatro categorias de Bem-Estar Psicológico pelo indivíduo, e vice-versa. Além disso, o fator “Regulação Emocional” também apresentou um valor de correlação significativo com o próprio constructo Bem-Estar Psicológico ($Rho = 0,354$ e significância = $0,014$). Nota-se que essa correlação também foi positiva, o que indica que o fator “Regulação Emocional” também está diretamente correlacionado com o próprio constructo Bem-Estar Psicológico.

Segundo pesquisa realizada por Queroz e Neri (2005), acerca das relações entre Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico, foram encontradas correlações estatisticamente significativas entre dimensões de Inteligência Emocional e as dimensões “Objetivos na Vida”, “Crescimento Pessoal”, “Aceitação de Si” e “Domínio do Meio”, que são dimensões que compõem o Bem-Estar Psicológico. Os resultados obtidos na presente pesquisa confirmaram essa relação, já observada previamente pelas autoras anteriormente citadas. Isso indica que as organizações e os trabalhadores podem investir nos fatores de Inteligência Emocional que se relacionaram de maneira significativa com esses quatro fatores de Bem-Estar Psicológico, para que os trabalhadores desenvolvam o seu grau de bem-estar e, sentindo-se melhor, apresentem melhores resultados em suas atividades profissionais, gerando melhores resultados para as organizações nas quais trabalham e, conseqüentemente, alcançando maior sucesso profissional.

Um último resultado que se destacou na presente pesquisa foi a ausência de um valor de correlação significativo entre os constructos Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico ($Rho = -0,102$ e significância = $0,490$), o que indica que, apesar de algumas das categorias de Inteligência Emocional e algumas das categorias de Bem-Estar Psicológico apresentarem uma relação significativa entre

elas, não foi evidenciada relação significativa entre os constructos Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico.

Essa conclusão está de acordo com o que Queroz e Neri (2005) já haviam evidenciado em pesquisa realizada pelas autoras acerca da relação entre Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico. Queroz e Neri (2005, p.297) afirmaram, em relação aos resultados obtidos na pesquisa citada anteriormente, que “Não ocorreu correlação significativa entre os constructos globais bem-estar psicológico e inteligência emocional, mas sim entre algumas de suas dimensões”. Portanto, percebe-se que os resultados da presente pesquisa novamente confirmaram resultados já observados anteriormente em pesquisas acerca da relação entre Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico.

Com base nos resultados da presente pesquisa, apresentados e discutidos nesse capítulo, serão apresentadas, a seguir, as conclusões finais e recomendações desse trabalho.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A presente pesquisa teve o objetivo de analisar e discutir a existência ou não de uma relação entre as percepções de Inteligência Emocional e de Bem-Estar Psicológico de professores e funcionários do setor administrativo de uma instituição de ensino de Brasília. De acordo com Goleman (1995), o desenvolvimento da Inteligência Emocional torna-se cada vez mais importante para que se obtenha êxito no trabalho e para que as organizações alcancem o sucesso. Segundo Bortolozo (2011), as organizações que se preocupam com o bem-estar de seus funcionários têm funcionários mais realizados com o trabalho desenvolvido e mais produtivos. Dessa forma, percebe-se a importância do desenvolvimento da Inteligência Emocional e do bem-estar tanto para os indivíduos quanto para as organizações.

Os resultados desse trabalho demonstraram que não há relação significativa entre as percepções dos constructos unifatoriais Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico na amostra estudada. Contudo, os resultados ainda evidenciaram que, apesar de não existir essa relação em termos globais, alguns dos fatores de Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico apresentaram relação significativa entre eles. Portanto, apesar de os constructos unifatoriais Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico não apresentarem relação significativa entre si, eles também não são completamente independentes, uma vez que algumas de suas categorias demonstraram ter relações significativas entre si.

Isso indica possíveis e importantes implicações para a gestão de pessoas na organização campo de pesquisa e também para a construção do conhecimento na área. Conhecendo os fatores de Inteligência Emocional que se relacionam de maneira significativa com fatores de Bem-Estar Psicológico, a organização analisada na presente pesquisa poderá investir nesses fatores de Inteligência Emocional visando promover o Bem-Estar Psicológico de seus funcionários, para que estes apresentem melhores desempenhos em suas atividades profissionais e, conseqüentemente, gerem melhores resultados para a organização. Além disso, os resultados obtidos na pesquisa em questão proporcionam o melhor entendimento da relação entre a Inteligência Emocional e o Bem-Estar Psicológico, contribuindo para o desenvolvimento do conhecimento na área de Gestão de Pessoas.

Quanto aos limites do estudo, esse consistiu em um estudo realizado com um grupo de funcionários de uma única instituição de Brasília. Isso pode ter influenciado os resultados da pesquisa, uma vez que a amostra, além de não ter sido aleatória, foi também relativamente pequena, o que dificulta generalizações. Além disso, a pesquisa usou um questionário proveniente da junção de dois questionários específicos para mensurar as percepções de Inteligência Emocional e de Bem-Estar Psicológico. Cada um dos questionários, utilizados para a elaboração do questionário aplicado na presente pesquisa, baseava-se em uma determinada corrente teórica dentre as várias teorias acerca de Inteligência Emocional e de Bem-Estar Psicológico que existem na literatura. Deve-se também registrar que ambos constructos, apesar de contarem com medidas confiáveis, possuem indicadores que podem sofrer efeitos consideráveis de desejabilidade social.

Quanto à agenda de pesquisa, em futuros estudos a respeito dos temas pesquisados no presente trabalho, podem-se utilizar métodos de coleta de dados que sejam embasados em teorias diferentes das utilizadas nesse estudo, além de ser ideal que a pesquisa seja feita com uma amostra maior e mais diversificada do que a adotada nessa pesquisa, também contando com medidas suportadas por iniciativas multimétodo (qualitativo, quantitativo e com controle de variáveis, por exemplo). Apesar de ambos os questionários utilizados como base para o questionário final adotado na presente pesquisa serem validados e terem medidas de consistência interna que suportam a confiabilidade dos fatores avaliados, sugere-se que, em futuras pesquisas acerca do tema que façam uso do mesmo questionário adotado nessa pesquisa, seja realizado um estudo dos itens desse questionário, para que possam ser melhorados.

Em relação às contribuições trazidas pela presente pesquisa, essa analisou uma relação ainda relativamente pouco estudada. Apesar de existirem diversos estudos sobre os constructos Inteligência Emocional e bem-estar em separado, poucos autores, tanto no contexto nacional quanto no internacional, dedicaram-se a pesquisas acerca da possível relação existente entre ambos, como Queroz e Neri (2005). Assim sendo, o trabalho trouxe uma contribuição acadêmica ao apresentar evidências que contribuem para o melhor entendimento dessa relação. Outra contribuição gerada pelo trabalho está na melhor compreensão da relação entre Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico, que, ao evidenciar quais categorias de cada um dos constructos se relacionam, traz insumos para que

tanto a organização analisada quanto trabalhadores e a sociedade em geral possam investir em determinados fatores de Inteligência Emocional, visando ao alcance do bem-estar e à efetividade no uso de recursos.

Por fim, conclui-se que, apesar de não ter sido evidenciada relação significativa entre os constructos unifatoriais Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico, eles também não devem ser considerados completamente independentes, visto que algumas de suas categorias se relacionam de maneira significativa. Considerando a importância desses dois constructos para as organizações e para os indivíduos e a carência de estudos realizados com o intuito de entender a relação entre eles, futuras pesquisas devem ser desenvolvidas analisando essa relação e trazendo mais insumos para que ela possa ser melhor compreendida. Assim, as organizações e os indivíduos poderão investir em determinadas dimensões da Inteligência Emocional com o intuito de alcançar o almejado bem-estar.

REFERÊNCIAS

AIKEN, L. R. (2000). **Psychological testing and assessment**. Boston: Allyn & Bacon.

ALBUQUERQUE, A. S.; TRÓCCOLI, B. T. (2004). Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, 20(2), 153-164.

ALMEIDA, J. S. C.; SOUZA, W. S. (2011). Inteligência Emocional: um caminho para o bem-estar nas organizações. In: VIII CONGRESSO VIRTUAL BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO, 2011. **Convibra Administração**.

ANDRADE, M. M. (2003). **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 6. Ed. São Paulo: Atlas.

BARRET, G.; DEPINET, R. L. (1991). A reconsideration of testing for competence rather than for intelligence. **American Psychologist**, 46(10), 1012-1024.

BECHARA, A.; TRANEL, D.; DAMASIO, A. R. (2002). Baixa capacidade de julgamento apesar de um alto intelecto: evidências neurológicas da Inteligência Emocional. In: BAR-ON, R.; PARKER, J. D. (Orgs.). **Manual de inteligência emocional**: teoria e aplicação em casa, na escola e no trabalho, p.148-164. Porto Alegre: Artmed. (Originalmente publicado em 2000).

BORTOLOZO, A. (2011). **Qualidade de vida no trabalho**: os fatores que melhoram a qualidade de vida no trabalho. In: SIMPÓSIO NACIONAL DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA, 1., 2011.

BRODY, N. (2000). History of Theories and Measurements of Intelligence. In: STERNBERG, R. J. (Ed.). **Handbook of Intelligence**. Cambridge, Reino Unido: Cambridge University.

BUTCHER, J. (1974). **La inteligencia humana**. Madrid, Spain: Marova. (Trabalho original publicado em 1968).

CAMPIONE, J. C.; BROWN, A. L.; FERRARA, R. A. (1982). Mental retardation and intelligence. In: STERNBERG, R. J. (Ed.). **Handbook of human intelligence**, p.392-492. New York: Cambridge University Press.

CARNEIRO, E. G.; ZIVIANI, C. R. (1998). A pessoa inteligente no mundo social. **Psicologia Escolar e Educacional**, v.2, n.2, p.135-152.

COBERO, C.; PRIMI, R.; MUNIZ, M. (2006). Inteligência emocional e desempenho no trabalho: um estudo com MSCEIT, BPR-5 e 16PF. **Paidéia** (Ribeirão Preto), Ribeirão Preto, v.16, n.35, p.337-348, Dez.

COELHO JUNIOR, F. A.; BORGES-ANDRADE, J. E. (2011). Efeitos de variáveis individuais e contextuais sobre desempenho individual no trabalho. **Estudos de Psicologia** (Natal), Natal, v.16, n.2, p.111-120, Ago.

COFER, C.N. (1980). **Motivação e emoção**. (B. Jablonski & R. Fucs, Trans.). Rio de Janeiro: Interamericana. (Trabalho original publicado em 1972).

DAMÁSIO, A.R. (1996). **O erro de Descartes**: emoção, razão e cérebro humano. (D. Vicente & Segurado, Trans.). São Paulo: Companhia das Letras. (Trabalho original publicado em 1994).

DAMÁSIO, A. R. (2000). **O mistério da consciência**: do corpo e das emoções ao conhecimento de si. São Paulo: Companhia das Letras, p.474.

DAMÁSIO, A. R. (2004). **Em busca de Espinosa**: prazer e dor na ciência dos sentimentos. São Paulo: Companhia das Letras.

DIEHL, A. A. (2004). **Pesquisa em ciências sociais aplicadas**: métodos e técnicas. São Paulo: Prentice Hall.

DIENER, E. (2000). Subjective well-being: the science of happiness and a proposal for a national index. **American Psychologist**, 55 (1), 34-43.

DIENER, E.; SUH, E. (2001). **Culture and subjective well-being**. Cambridge, MA: MIT Press.

DIENER, E.; OISHI, S.; LUCAS, R. E. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: emotional and cognitive evaluations of life. **Annual Review of Psychology**, 54 (1), 403-425.

CAMARGO, D.; BULGACOV, Y. L. M. (2006). Emoção, primeira forma de comunicação. **Identidade e emoção**. Curitiba: Travessa dos Editores.

COFER, C.N. (1980). **Motivação e emoção**. (B. Jablonski & R. Fucs, Trans.). Rio de Janeiro: Interamericana. (Trabalho original publicado em 1972).

EXTREMERA, N.; FERNÁNDEZ-BERROCAL, P. (2005). Perceived emotional intelligence and life satisfaction: predictive and incremental validity using the Trait Meta-mood Scale. **Personality and Individual Differences**, 39, 937-948.

FERNÁNDEZ PÉREZ, A.; CHIESA GHIO, L. (2003). Marketing emocional, la conquista del corazón. **MK Marketing + Ventas**, n. 184, p. 34-45, out.

FLANAGAN, D. P.; MCGREW, K. S. (1998). Interpreting intelligence tests from contemporary Gf-Gc theory: joint confirmatory factor analysis of the WJ-R and KAIT in a non-white sample. **Journal of School Psychology**, 36(2), 151-182.

FORTES D'Andrea, F. (1996). **Desenvolvimento da personalidade**: enfoque psicodinâmico. Rio de Janeiro, RJ: Bertrand Brasil.

GARDNER. H. (1994). **Estruturas da mente**: a teoria das inteligências múltiplas. Porto Alegre: ArtMed.

GARDNER, H. (1995). **Inteligências múltiplas**: a teoria na prática (M. A. V. Veronese, Trad.). Porto Alegre, RS: Artes Médicas.

GARDNER, H. (2000). **Inteligência**: um conceito reformulado. Rio de Janeiro: Objetiva, p.347.

GIL, A. C. (2008). **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª Ed. São Paulo: Atlas.

GOLEMAN, D. (1995). **Inteligência emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva.

GOLEMAN, D. (1996). **Inteligência emocional**. (M. Santarrita, Trad.) Rio de Janeiro: Objetiva. (Trabalho original publicado em 1995).

GOLEMAN, D. (2001). **Inteligência emocional**: a teoria revolucionária que define o que é ser inteligente. Rio de Janeiro: Objetiva, p.370.

GOULART, P. M. et al. (2012). Questionário de Bem-Estar no Trabalho: estrutura e propriedades psicométricas. **Estudos de Psicologia** (Campinas), v.29, suppl.1, p.657-665.

GRAMIGNA, M. R. (2007). **Modelo de competências e gestão dos talentos**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2.ed.

GUILFORD, J.P. (1980). Fluid and crystallized intelligence: two fanciful concepts. **Psychological Bulletin**, 88 (2), 406-412.

LOPES, P. N. et al. (2004). Emotional intelligence and social interaction. **Personality and Social Psychology Bulletin**, 30, 1018-1034.

HEDLUND, J.; STERNBERG, R. J. (2002). Inteligências em excesso? Integrando as inteligências social, emocional e prática (R. C. Costa, Trad.). IN: BAR-ON, R.; PARKER, J. D. A. (Orgs.). **Manual de inteligência emocional**: teoria, desenvolvimento,

avaliação e aplicação em casa, na escola e no local de trabalho, p.111-131. Porto Alegre: Artmed. (Original publicado em 2000).

JEX, S.M. (1998). **Stress and job performance**. London: Sage.

KEYES, C. L. M.; SHMOTKIN, D.; RYFF, C. D. (2002). Optimizing well-being: the empirical encounter of two traditions. **Journal of Personality and Social Psychology**, 82(6), 1007-1022.

KIDA, T. et al. (2001). The Influence of Affect on Managers Capital-Budgeting Decisions. **Contemporary Accounting Research**. Canada, v.18, n.3.

KUNCEL, N. R.; HEZLETT, S. A.; ONES, D. S. (2004). Academic performance, career potential, creativity and job performance: can one construct predict them all? **Journal of Personality and Social Psychology**, 86, 148-161.

MALHOTRA, N. (2001). **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 3ª edição. Porto Alegre: Bookman, p.720.

MATTAR, F. N. (2005). **Pesquisa de Marketing**. São Paulo, Atlas, v.1 e 2.

MATTHEWS, G.; ZEIDNER, M.; ROBERTS, R. D. (2002). **Emotional intelligence**: Science and Myth. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology.

MAXIME, S. (2005). **Le marketing émotionnel**. Librapport, ago.

MAYER, J. D.; DIPAOLO, M. T.; SALOVEY, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: a component of emotional intelligence. **Journal of Personality Assessment**, 54, 772-781.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P. (1997). What is emotional intelligence? In: SALOVEY, P.; SLUYTER D. (Eds.). **Emotional development and emotional intelligence**: implications for educators, p.3-31. New York: Basic Books.

MAYER, J.; CARUSO, D.; SALOVEY, P. (2000). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. **Intelligence**, 27, 267-298.

MAYER, J. D. et al. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence. **Emotion**, v.1, n.3, 232-242.

MAYER, J. D.; SALOVEY, P.; CARUSO, D. R. (2002). **Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) user's manual**. Toronto, Canada: MHS.

MENG-JINN, C.; CUNRADI, C. (2008). Job stress, burnout and substance use among urban transit operators: the potential mediating role of coping behavior. **Work & Stress**, v. 22, n. 4.

NASCIMENTO, E.; FIGUEIREDO, V. L. M. (2002). A terceira edição das Escalas Wechsler de Inteligência. In: PRIMI, R. (Org). **Temas em Avaliação Psicológica**, p.61-79. Campinas: Instituto Brasileiro de Avaliação Psicológica.

NEISSER, U. et al. (1996). Intelligence: knowns and unknowns. **American Psychologist**, 51, 77-101.

NOVO, R.; SILVA, M. E. D.; PERALTA, E. (1997). O Bem-Estar Psicológico em adultos: estudo das características psicométricas da versão portuguesa das escalas de C. Ryff. In: GONÇALVES, M. et al. (Orgs.). **Avaliação psicológica: formas e contextos**. Vol.5, p.313-324. Braga: Associação dos Psicólogos Portugueses.

OLIVEIRA, R. R. (2011). Inteligência Emocional: diferencial competitivo para o gerente de projetos no gerenciamento dos recursos humanos. In: CONGRESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS, Belo Horizonte, 2011. **VI Congresso de Gerenciamento de Projetos**. Uma visão sustentável.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (2013). **A prevenção das doenças profissionais**. Genebra: OIT.

OTAVIANO, S. M. (2013). **Atributos Determinantes na Escolha de Fast Food**: um estudo aplicado em estudantes universitários. 59 f. Monografia, Departamento de Administração da Universidade de Brasília, Brasília.

PASCHOAL, T. (2008). **Bem-estar no trabalho**: relações com suporte organizacional, prioridades axiológicas e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho. Tese de doutorado, Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil.

PEDREIRA, A. (1997). **A hora e a vez da competência emocional, levando inteligência às emoções**. Salvador: casa da qualidade.

POCINHO, M. (2010). **Estatística II**: teoria e exercícios passo-a-passo. Belo Horizonte.

QUEROZ, N. C.; NERI, A. L. (2005). Bem-estar psicológico e inteligência emocional entre homens e mulheres na meia idade e velhice. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, 18(2), 292- 299.

RAFAELI, A.; WORLINE, M. (2001). Individual emotion in work organizations. **Social Science Information**, 40 (1), p.95-123.

REES, D.W. (1995). Work-related stress in health service employees. **Journal of Managerial Psychology**, v. 10, n. 3, p.4-11.

RICHARDSON, R. J. (1989). **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas.

ROBERTS, R.; ZEIDNER, M.; MATTHEWS, G. (2001). Does emotional intelligence meet traditional standards for an intelligence? Some new data and conclusions. **Emotions**, 1, 196-231.

RODRIGUES, N. G. (2013). **Elementos de um plano de Marketing Emocional para bibliotecas públicas**. Universidade de Brasília, Brasília.

NOVO, R. F. et al. (2006). Estudo de validação das medidas de bem-estar psicológico em amostras com e sem psicopatologia identificada. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA. **IX Conferência Internacional Avaliação Psicológica: Formas e Contextos**. Universidade do Minho, Braga, Out.

RYAN, R. M.; DECI, E. L. (2001). On happiness and human potentials: a review of research on hedonic and eudaimonic well-being. **Annual Review of Psychology**, 52, 141-166.

RYFF, C. D. (1989a). Beyond Ponce de Leon and life satisfaction: new directions in quest of successful aging. **International Journal of Behavioral Development**, 12, 35-55.

RYFF, C. D. (1989b). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. **Journal of Personality and Social Psychology**, 57, 1069-1081.

RYFF, C.; ESSEX, M. (1992). The interpretation of life experience and well-being: the sample case of relocation. **Psychology and Aging**, 7 (4), 507-517.

RYFF, C. D. (1995). Psychological well-being in adult life. **Current Directions in Psychological Science**, 4, 99-104.

RYFF, C.; KEYES, C. (1995). The structure of psychological well-being revisited. **Journal of Personality and Social Psychology**, 69 (1), 719-727.

RYFF, C. D.; SINGER B. H. (2008). Know thyself and become what you are: a eudaimonic approach to psychological well-being. **Journal of Happiness Studies**, 9 (1), 13-39.

SALOVEY, P.; MAYER, J.D. (1990). Emotional intelligence. **Imagination, Cognition, and Personality**, 9, 185-211.

SCHELINI, P. W. (2006). Teoria das inteligências fluida e cristalizada: início e evolução. **Estudos de Psicologia** (Natal), Natal, v. 11, n. 3, p.323-332, Dez.

SIQUEIRA, M. M. M.; BARBOSA, N. C.; ALVES, M. T. (1999). Construção e validação fatorial de uma medida de inteligência emocional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v.15, n.2, p.143-152, Ago.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V. A. R. (2008). Bases Teóricas de Bem-Estar Subjetivo, Bem-Estar Psicológico e Bem-Estar no Trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v.24, n.2.

SLASKI, M.; CARTWRIGHT, S. (2003). Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance. **Stress and Health**, v.19, p.233-239.

SMITH, C. A.; LAZARUS, R. S. (1990). Emotion and adaptation. In: PERVIN, L. A. (Ed.), **Handbook of personality: theory and research**, p.609-637. New York: Guilford Press.

STERNBERG, R. J.; SALTER, W. (1982). Conceptions of intelligence. In: STERNBERG, R. J. (Ed.), **Handbook of human intelligence**, p.3-28. New York, USA: Cambridge University Press.

STERNBERG, R. J. (1997). The concept of intelligence and its role in lifelong learning and sucess. **American Psychologist**, 52, 1030-1045.

TEQUES, A. P. et al. (2015). Desenvolvimento e avaliação das características psicométricas do Questionário de Auto-Percepção de Inteligência Emocional (QIE-AP). **Psicologia: Reflexão e Crítica**, Porto Alegre , v. 28, n. 2, p. 270-279, Junho.

THORNDIKE, R. M. (1997). The early history of intelligence testing. In: FLANAGAN, D. P.; GENSHAFT, J. L.; HARRISON, P. L. (Orgs.), **Contemporary Intellectual Assessment: theories, tests and issues**, p.3-16. Nova York: Guilford.

TOMAZ, C.; GIUGLIANO, L. G. (1997). A razão das emoções: um ensaio sobre “O erro de Descartes”. **Estudos de Psicologia** (Natal), Natal, v.2, n.2, p.407-411.

VERDEN-ZÖLLER, G.; MATURANA, H. (2004). **Amar e brincar: fundamentos esquecidos do humano**. São Paulo: Palas Athena.

VERGARA, S. C. (2007). **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas.

WAGNER, A. et al. (1999). Configuração familiar e o bem-estar psicológico dos adolescentes. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, Porto Alegre, v.12, n.1, p.147-156.

WEISINGER, H. (2001). **Inteligência Emocional no trabalho**. Rio de Janeiro: Objetiva.

WILHELM, O.; ENGLE, R. W. (2005). Intelligence: a diva and a workhorse. In: EILHELM, O.; ENGLE, R.W. (Eds.), **Handbook of Understanding and Measuring Intelligence**, p.1-9. Thousand Oaks, CA: SAGE.

WOYCIEKOSKI, C.; HUTZ, C. (2009). Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, 22(1), 1-11.

WRIGHT, T. A.; CROPANZANO, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. **Journal of Occupational Health Psychology**, v.5, n.1, p.84-94.

APÊNDICES

Apêndice A – Questionário de Autopercepção de Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico

Autopercepção de Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico no Trabalho

Este questionário integra um Trabalho de Conclusão de Curso em Administração da Universidade de Brasília. Tem o intuito de investigar a relação entre Inteligência Emocional e Bem-Estar Psicológico no trabalho. Trata-se de uma pesquisa tecnicamente independente, autorizada pela organização em questão e cuja responsabilidade técnica é exclusiva da UnB.

Para preencher esse questionário, siga as orientações abaixo:

- Responda de maneira sincera às afirmativas apresentadas. Não há respostas certas ou erradas.
- Não é necessário se identificar. A confidencialidade dos seus dados está garantida.
- Responda a todos os itens para aumentar a qualidade dos dados da pesquisa.
- Os dados serão tratados e interpretados de forma agrupada, sem qualquer identificação individual.
- Os resultados não serão utilizados para qualquer outro fim que não os relacionados ao Trabalho de Conclusão de Curso anteriormente citado.
- A pesquisa é voluntária. A desistência em responder ao questionário, a qualquer momento, não lhe acarretará nenhum prejuízo ou dano pessoal.
- A participação no diagnóstico não produzirá nenhum tipo de risco para as atividades de trabalho do respondente nem para a organização pesquisada.
- O relatório final de pesquisa será integralmente disponibilizado à organização em formato de monografia e sua divulgação ao público alvo da pesquisa será fortemente recomendada.
- O tempo de resposta estimado varia de 15 a 20 minutos.

Leia atentamente as afirmativas apresentadas e, na escala abaixo, assinale o número que melhor representa sua opinião, sendo que 0 = Discordo e 10 = Concordo.

*Obrigatório

Fico feliz por pensar nas coisas boas que tenho. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

A perda de alguém de quem gosto deixa-me triste. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Disconcordia ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorde

Quando me sinto feliz, sinto-me com menos energia. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Quando estou mais triste, fico com menos vontade de fazer coisas. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Existem pessoas que se fazem parecer mais felizes do que realmente são. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Existem pessoas que gosto e outras que me são indiferentes. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Quando estou alegre, faço mais coisas. *

[illegible]

Através do tom de voz e dos gestos dos outros, consigo perceber se estão tristes ou zangados. *

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Discordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo

Num mau momento, pode-se sentir várias emoções como medo, tristeza, raiva. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Algumas pessoas conseguem fingir estar tristes para chamar a atenção. *

[illegible]

Procuro fazer o que me dá mais prazer. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Quando me elogiam, sinto alegria e orgulho ao mesmo tempo. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Tento fazer atividades que eu e os outros gostamos. *

[illegible]

Os pensamentos negativos deixam-me triste ou desanimado(a). *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Convivo o máximo que posso com as pessoas que me fazem sentir bem. *

[illegible]

Penso que é importante ter novas experiências que ponham em causa a forma como pensamos acerca de nós próprios e do mundo. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Manter relações estreitas com os outros tem-me sido difícil e frustrante. *

[illegible]

Não tenho bem a noção do que estou a tentar alcançar na vida.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Quando revejo a minha vida, fico contente com a forma como as coisas correram. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Disordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Tenho tendência a me preocupar com o que as outras pessoas pensam de mim. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Disordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Conordo

Sou capaz de utilizar bem o meu tempo, de forma a conseguir fazer tudo o que é preciso fazer. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Disordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Conordo

Sinto que, ao longo do tempo, tenho me desenvolvido bastante como pessoa. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Disordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Conordo

Sinto que tiro imenso partido das minhas amizades. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Tenho prazer em fazer planos para o futuro e trabalhar para torná-los realidade. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Gosto da maior parte dos aspectos da minha personalidade. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Tenho tendência a ser influenciado(a) por pessoas com opiniões firmes. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Tenho dificuldade em organizar a minha vida de forma a que me satisfaça. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Disordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Há muito tempo que desisti de fazer grandes alterações ou melhoramentos na minha vida. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo

Não tive a experiência de ter muitas relações calorosas e baseadas na confiança. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo

Em última análise, olhando para trás, não tenho bem a certeza de que a minha vida tenha valido muito. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo

Em muitos aspectos, sinto-me desiludido(a) com o que alcancei na vida. *

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Concordo

Perfil Global dos Participantes

Para concluir a pesquisa, responda às questões a seguir acerca dos seus dados sócio-demográficos e profissionais.

Qual é a sua idade, em anos? *

Escolher ▼

Qual é o seu sexo? *

☐ Masculino

☐ Feminino

Qual é a sua escolaridade? *

- ☐ Ensino Fundamental completo
- ☐ Ensino Médio incompleto
- ☐ Ensino Médio completo
- ☐ Ensino Superior incompleto
- ☐ Ensino Superior completo
- ☐ Pós-Graduação
- ☐ Outro: _____

Qual é o seu estado civil? *

- ☐ Solteiro(a)
- ☐ Casado(a)
- ☐ Divorciado(a)
- ☐ Viúvo(a)
- ☐ Outro: _____

Qual é a sua função na empresa em questão? *

- ☐ Professor(a)
- ☐ Funcionário(a) do setor administrativo
- ☐ Outro: _____

Comentários sobre a Pesquisa

Caso deseje realizar algum comentário relacionado à presente pesquisa, escreva-o no campo abaixo.

Sua resposta

ENVIAR

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

Apêndice B – Resultados descritivos por item

Tabela 7: Resultados descritivos por item

Itens	Amostra	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Fico feliz por pensar nas coisas boas que tenho.	48	5	10	9,29	1,129
A perda de alguém de quem gosto deixa-me triste.	48	0	10	8,63	2,639
Quando me sinto feliz, sinto-me com menos energia.	48	0	9	1,33	2,571
Quando estou mais triste, fico com menos vontade de fazer coisas.	48	1	10	8,48	2,021
Existem pessoas que se fazem parecer mais felizes do que realmente são.	48	0	10	8,46	1,946
Existem pessoas que gosto e outras que me são indiferentes.	48	1	10	8,79	1,725
Quando estou alegre, faço mais coisas.	48	0	10	8,83	1,718
Através do tom de voz e dos gestos dos outros, consigo perceber se estão tristes ou zangados.	48	2	10	7,85	1,676
Num mau momento, podem-se sentir várias emoções como medo, tristeza, raiva.	48	3	10	8,60	1,647

Algumas pessoas conseguem fingir estar tristes para chamar a atenção.	48	0	10	8,00	2,000
Procuro fazer o que me dá mais prazer.	48	1	10	7,17	2,077
Quando me elogiam, sinto alegria e orgulho ao mesmo tempo.	48	3	10	8,75	1,523
Tento fazer atividades que eu e os outros gostamos.	48	0	10	7,35	1,995
Os pensamentos negativos deixam-me triste ou desanimado(a).	48	0	10	7,87	2,247
Convivo o máximo que posso com as pessoas que me fazem sentir bem.	48	0	10	7,94	2,216
Quando estou triste, tenho pensamentos mais positivos.	48	0	10	2,71	3,101
Quando tenho em conta os meus sentimentos, é mais fácil tomar decisões.	48	0	10	6,73	2,599
Os animais de estimação podem fazer-nos sentir bem.	48	0	10	8,15	2,352
Não tenho medo de exprimir as minhas opiniões, mesmo quando elas são contrárias às opiniões da maioria das pessoas.	48	0	10	6,42	2,457

Sinto-me, frequentemente, "estagnado(a)" pelo peso das responsabilidades.	48	0	10	5,04	3,345
Penso que é importante ter novas experiências que ponham em causa a forma como pensamos acerca de nós próprios e do mundo.	48	0	10	8,06	1,743
Manter relações estreitas com os outros tem-me sido difícil e frustrante.	48	0	10	5,56	3,439
Não tenho bem a noção do que estou a tentar alcançar na vida.	48	0	10	7,15	3,364
Quando revejo a minha vida, fico contente com a forma como as coisas correram.	48	0	10	7,29	2,458
Tenho tendência a me preocupar com o que as outras pessoas pensam de mim.	48	0	10	4,15	2,737
Sou capaz de utilizar bem o meu tempo, de forma a conseguir fazer tudo o que é preciso.	48	0	10	6,06	2,310
Sinto que, ao longo do tempo, tenho me desenvolvido bastante como pessoa.	48	0	10	7,73	2,304

Sinto que tiro imenso partido das minhas amizades.	48	0	10	5,87	2,841
Tenho prazer em fazer planos para o futuro e trabalhar para torná-los realidade.	48	3	10	8,31	1,776
Gosto da maior parte dos aspectos da minha personalidade.	48	1	10	7,98	2,016
Tenho tendência a ser influenciado(a) por pessoas com opiniões firmes.	48	0	10	5,15	2,910
Tenho dificuldade em organizar a minha vida de forma a que me satisfaça.	48	0	10	5,44	3,357
Há muito tempo que desisti de fazer grandes alterações ou melhoramentos na minha vida.	48	0	10	6,79	3,632
Não tive a experiência de ter muitas relações calorosas e baseadas na confiança.	48	0	10	6,81	3,266
Em última análise, olhando para trás, não tenho bem a certeza de que a minha vida tenha valido muito.	48	1	10	8,27	2,599
Em muitos aspectos, sinto-me desiludido(a) com o que alcancei na vida.	48	0	10	7,31	3,550

Fonte: do autor.

ANEXOS

Anexo A – Questionário de Autopercepção de Inteligência Emocional












Questionário de Autopercepção de Inteligência Emocional

As afirmações apresentadas a seguir têm o intuito de ajudá-lo(a) a descrever a forma como percebe a sua inteligência emocional. Leia atentamente cada uma delas e, em seguida, indique o seu grau de concordância/discordância com cada uma das afirmações. É importante destacar que os graus de concordância/discordância variam de "0 - Discordo " a "10 - Concordo".

Fico feliz por pensar nas coisas boas que tenho.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Discordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo

A perda de alguém de quem gosto deixa-me triste.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Discordo												Concordo

Quando me sinto feliz, sinto-me com menos energia.

[illegible]

Procuro fazer o que me dá mais prazer.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Quando me elogiam, sinto alegria e orgulho ao mesmo tempo.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Tento fazer atividades de que eu e os outros gostamos.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Os pensamentos negativos deixam-me triste ou desanimado(a).

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Convivo o máximo que posso com as pessoas que me fazem sentir bem.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Quando estou triste, tenho pensamentos mais positivos.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Quando tenho em conta os meus sentimentos, é mais fácil tomar decisões.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Os animais de estimação podem fazer-nos sentir bem.












[illegible]

Anexo B – Escala de Bem-Estar Psicológico

Escala de Bem-Estar Psicológico

As afirmações apresentadas a seguir têm o intuito de ajudá-lo(a) a descrever a forma como avalia o seu bem-estar e a satisfação consigo mesmo(a). Leia atentamente cada uma delas e, em seguida, indique o seu grau de concordância/discordância com cada uma das afirmações. É importante destacar que os graus de concordância/discordância variam de "0 - Discordo" a "10 - Concordo".

Não tenho medo de exprimir as minhas opiniões, mesmo quando elas são contrárias às opiniões da maioria das pessoas.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Discordo												Concordo


Sinto-me, frequentemente, "estagnado(a)" pelo peso das responsabilidades.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Discordo												Concordo

Penso que é importante ter novas experiências que ponham em causa a forma como pensamos acerca de nós próprios e do mundo.

[illegible]











Manter relações estreitas com os outros tem-me sido difícil e frustrante.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Discordo												Concordo











Não tenho bem a noção do que estou a tentar alcançar na vida.

[illegible]












Quando revejo a minha vida, fico contente com a forma como as coisas correram.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Discordo												Concordo












Tenho tendência a me preocupar com o que as outras pessoas pensam de mim.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Discordo												Concordo












Sou capaz de utilizar bem o meu tempo, de forma a conseguir fazer tudo o que é preciso.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Discordo												Concordo

Sinto que, ao longo do tempo, tenho me desenvolvido bastante como pessoa.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Discordo												Concordo

Sinto que tiro imenso partido das minhas amizades.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Discordo												Concordo

Tenho prazer em fazer planos para o futuro e trabalhar para torná-los realidade.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Gosto da maior parte dos aspectos da minha personalidade.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Tenho tendência a ser influenciado(a) por pessoas com opiniões firmes.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Tenho dificuldade em organizar a minha vida de forma a que me satisfaça.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Há muito tempo que desisti de fazer grandes alterações ou melhoramentos na minha vida.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Não tive a experiência de ter muitas relações calorosas e baseadas na confiança.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Em última análise, olhando para trás, não tenho bem a certeza de que a minha vida tenha valido muito.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro

Em muitos aspectos, sinto-me desiludido(a) com o que alcancei na vida.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Discordo ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Concorro